

**USULAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN  
ADMINISTRASI MAHASISWA  
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UIN SUSKA RIAU DENGAN MENGGUNAKAN  
METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)***

**TUGAS AKHIR**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik Pada  
Jurusan Teknik Industri

oleh :

**DIAN DWI KATIKASARI**  
**10452025587**



**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU  
2010**



**USULAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN  
ADMINISTRASI MAHASISWA FAKULTAS SAINS DAN  
TEKNOLOGI UIN SUSKA RIAU DENGAN MENGGUNAKAN  
METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD)**

**DIAN DWI KARTIKASARI  
NIM : 10452025587**

Tanggal Sidang: 14 Januari 2010  
Tanggal Wisuda: 25 Februari 2010

Jurusan Teknik Industri  
Fakultas Sains dan Teknologi  
Uin Sultan Syarif Kasim Riau  
Jalan H.R.Soeberantas Km.15 Tampan Pekanbaru

**ABSTRAK**

*Agar pelayanan yang dilakukan di bagian administrasi mahasiswa Fakultas Sains dan Teknologi UIN SUSKA RIAU dapat memenuhi keinginan mahasiswa maka dilakukan perbaikan kualitas yang menitikberatkan pada pemenuhan keinginan mahasiswa. Perbaikan kualitas menggunakan metode Quality Function Deployment dapat menerjemahkan keinginan mahasiswa ke dalam tindakan perbaikan kualitas dari bagian administrasi fakultas. Dari hasil penelitian diperoleh beberapa tindakan sebagai usulan perbaikan kualitas pelayanan yaitu membuat SOP pengurusan administrasi dan mensosialisasikannya, menentukan waktu tiap bentuk pengurusan administrasi, melakukan perencanaan kebutuhan administrasi mahasiswa dan perpustakaan sesuai dengan perkembangan teknologi, pegawai administrasi sebaiknya menguasai keahlian administrasi, pegawai administrasi memperlihatkan sikap dan kepribadian yang baik, sebaiknya dilakukan pengontrolan terhadap pelayanan administrasi, pegawai administrasi sebaiknya mentaati himbauan pemakaian seragam UIN SUSKA dan memahami metode komunikasi pelayanan.*

**Kata Kunci:** *Harapan, Kualitas Pelayanan, Quality Function Deployment*

# **SUGGESTION IN QUALITY SERVICE IMPROVEMENT OF STUDENT ADMINISTRATION FACULTY SCIENCE AND TECHNOLOGY UIN SUSKA RIAU USING THE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) METHOD**

**DIAN DWI KARTIKASARI**  
**NIM : 10452025587**

Date of final Exam : January 14<sup>th</sup>, 2009  
Date of Graduation Ceremony : February 25<sup>th</sup>, 2009

Industrial Engineering Department  
Science and Technology Faculty  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau  
HR. Subrantas Street KM 15 Tampan Pekanbaru

## ***ABSTRACT***

*In order to fulfil student expectation in administrative service segment Faculty of Science and Technology State Islamic University of SUSKA RIAU it is decided to have quality improvement emphasited in fulfility students' expectation. Quality improvement using the Quality Function deployment method, can interpret students' expectation into quality improvement actions from faculty's administration segment. Based on the research held several actions are obtained as quality service improvement suggestion such as conducting SOP administrative process and socialize it, deciding how much time on each administrative process, conduct planning on sudents' administrative needs and library according to technology development, administration staff ought to master administration skills, administration staff shuold display good behavior and personality traits, should control administration service, administration staff should abide rules and regulations to wear uniform State Islamic University of SUSKA RIAU and understand the communication service methods.*

**Key Word** : *Expectation, Service Quality, Quality Function Deployment*

## DAFTAR ISI

	HALAMAN
HALAMAN COVER .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
LEMBAR ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL .....	iv
LEMBAR PERNYATAAN .....	v
LEMBAR PERSEMBAHAN .....	vi
ABSTRAK .....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR TABEL .....	xvii
DAFTAR RUMUS .....	xix
DAFTAR LAMPIRAN .....	xx
DAFTAR LAMBANG .....	xxi
DAFTAR SINGKATAN .....	xxii
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	I-1
1.2 Perumusan Masalah .....	I-3
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	I-3
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	I-3
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	I-4
1.4 Batasan Masalah.....	I-4
1.5 Posisi Penelitian .....	I-5

1.6	Sistematika Penulisan .....	I-6
-----	-----------------------------	-----

## **BAB II LANDASAN TEORI**

2.1	Definisi Kualitas.....	II-8
2.2	Kualitas Pelayanan .....	II-10
2.2.1	Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan .....	II-14
2.2.2	Strategi Mewujudkan Pelayanan Prima .....	II-16
2.3	Kepuasan Pelanggan .....	II-18
2.4	<i>Quality Function Deployment</i> (QFD) .....	II-19
2.4.1	Metodologi <i>Quality Function Deployment</i> (QFD) ...	II-21
2.4.2	<i>House of Quality</i> (HOQ) .....	II-22
2.4.2.1	Matriks <i>Part Deployment</i> .....	II-26
2.5	Penyusunan Kuesioner.....	II-27
2.5.1	Variabel Penelitian .....	II-28
2.5.2	Jenis Pertanyaan .....	II-29
2.5.3	Menentukan Skala Pengukuran.....	II-30
2.5.4	Membuat Pertanyaan.....	II-32
2.6	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	II-34
2.6.1	Uji Validitas .....	II-34
2.6.2	Uji Reliabilitas .....	II-35
2.7	Populasi, Teknik Pengambilan Sampel dan Sampel .....	II-36
2.7.1	Populasi.....	II-37
2.7.2	Teknik Pengambilan Sampel .....	II-37
2.7.3	Sampel .....	II-40
2.8	Teknik Pengambilan Data .....	II-40
2.9	Metode Analisis .....	II-41
2.9.1	Analisis Kualitatif .....	II-42
2.9.2	Analisis Kuantitatif .....	II-42
2.9.3	Metode-Metode Analisis Statistik.....	II-43

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1	Penelitian Pendahuluan .....	III-48
3.2	Studi Literatur .....	III-48
3.3	Identifikasi Masalah .....	III-48
3.3.1	Penyusunan Kuesioner Pendahuluan .....	III-48
3.3.1.1	Menentukan Variable Penelitian .....	III-48
3.3.1.2	Menentukan Skala Penelitian .....	III-50
3.3.1.3	Komponen Kuesioner.....	III-51
3.4	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	III-51
3.4.1	Uji Validitas dan Reliabilitas Persepsi Mahasiswa ....	III-51
3.5	Menetapkan Tujuan.....	III-53
3.6	Menetapkan Populasi dan Sampel .....	III-54
3.6.1	Populasi.....	III-54
3.6.2	Teknik <i>Sampling</i> .....	III-54
3.6.3	Penentuan Jumlah Sampel .....	III-55
3.7	Pengumpulan Data .....	III-55
3.7.1	Data Primer.....	III-55
3.7.2	Data Sekunder.....	III-55
3.8	Pengolahan Data.....	III-55
3.9	Analisis.....	III-56
3.9.1	Analisis Deskriptif.....	III-57
3.9.2	Analisis Kuantitatif.....	III-57
3.9.3	Analisis Kualitatif.....	III-57
3.10	Kesimpulan dan Saran.....	III-57

### **BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

4.1	Pengumpulan Data .....	IV-59
4.1.1	Sejarah Ringkas Fakultas Sains .....	
	Dan Teknologi UIN SUSKA RIAU.....	IV-59

4.1.2	Struktur Organisasi .....	IV-60
4.1.3	Suara Mahasiswa .....	IV-61
4.1.4	Suara Bagian Administrasi Mahasiswa .....	IV-62
4.1.5	Jumlah Mahasiswa.....	IV-63
4.1.6	Hasil Kuesioner .....	IV-63
4.2	Pengolahan Data.....	IV-64
4.2.1	Pengolahan Data Demografi Responden .....	IV-64
4.2.1.1	Rekapitulasi Data berdasarkan Jenis Kelamin .....	IV-64
4.2.1.2	Rekapitulasi Data berdasarkan Jurusan.....	IV-65
4.2.1.3	Rekapitulasi Data berdasarkan Semester....	IV-66
4.2.2	Pengukuran Persepsi Mahasiswa, Harapan..... Mahasiswa dan Tingkat Kepentingan Mahasiswa .....	IV-67
4.2.3	<i>Quality Function Deployment</i> (QFD) .....	IV-71
4.2.3.1	Membangun Rumah Pertama .....	
	( <i>House of Quality</i> ).....	IV-71
4.2.3.2	Membangun Rumah Kedua .....	
	( <i>Matrix Part Deployment</i> ).....	IV-89
4.2.3.3	Pengukuran Persepsi Mahasiswa dan .....	
	Tingkat kepentingan Mahasiswa.....	
	terhadap Pelayanan Administrasi.....	
	yang Menerapkan Metode <i>Quality</i> .....	
	<i>Function Deployment</i> .....	IV-103

## **BAB V ANALISA**

5.1	Analisa Pembentukan <i>House of Quality</i> .....	V-106
5.1.1	Analisa <i>Voice of Customer</i> .....	V-106
5.1.2	Analisa <i>Technical Descriptor</i> .....	V-108
5.1.3	Analisa Hubungan Matriks <i>WHATs dan HOWs</i> .....	V-110



5.1.4	Analisa Hubungan Antara Respon Teknis.....	V-114
5.1.5	Analisa Target.....	V-116
5.1.6	Analisa <i>Prioritized Customer Requirement</i> .....	V-117
5.1.6.1	Analisa Tingkat Kepentingan .....	V-117
5.1.6.2	Analisa <i>Goal</i> .....	V-118
5.1.6.3	Analisa <i>Improvement Ratio</i> .....	V-119
5.1.6.4	Analisa Sales Point.....	V-121
5.1.6.5	<i>Prioritized Customer Requirement</i> .....	V-121
5.1.6.6	Analisa <i>Prioritized Technical Descriptor</i> .....	V-123
5.2	Analisa Pembentukan <i>Matrix Part Deployment</i> .....	V-126
5.2.1	Analisa <i>Prioritized Critical Part Requirement</i> .....	V-126
5.2.1.1	Analisa <i>Critical Part Requirement</i> .....	V-126
5.2.1.2	<i>Prioritized Critical Part Requirement</i> .....	V-129
5.3	Analisa Pengukuran Persepsi Mahasiswa dan .....	
	Tingkat kepentingan Mahasiswa terhadap .....	
	Pelayanan Administrasi yang Menerapkan .....	
	Metode <i>Quality Function Deployment</i> .....	V-138
5.3.1	Analisa Pengukuran persepsi Mahasiswa.....	V-138
5.3.2	Analisa Pengukuran Tingkat Kepentingan .....	
	Mahasiswa .....	V-139

## **BAB VI PENUTUP**

6.1	Kesimpulan .....	VI-141
6.2	Saran.....	VI-142

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Salah satu dampak dari globalisasi adalah ekspansi pasar internasional dalam dunia pendidikan. Situasi ini terlihat dari rencana pemerintah melalui UU No 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional untuk mengizinkan perguruan tinggi asing masuk ke Indonesia dalam beberapa tahun ke depan. (Media Indonesia, 2006). Disusul dengan adanya promosi yang dilakukan oleh perguruan tinggi di luar negeri ke sekolah menengah atas di Indonesia. Perguruan tinggi tersebut menawarkan berbagai kemudahan bagi mahasiswa lokal untuk mendapatkan beasiswa ke luar negeri. Fenomena perguruan tinggi sebagai komoditi pasar harus direspon secara positif. Respon itu berupa upaya peningkatan kualitas pendidikan agar tidak kalah bersaing dengan perguruan tinggi dari luar negeri. Tantangan persaingan global harus dihadapi dengan peningkatan kualitas perguruan tinggi (Media Indonesia, 2006).

Perguruan tinggi mengalami peningkatan tuntutan dari masyarakat, tidak hanya tuntutan kemampuan untuk menghasilkan lulusan berkualitas yang diukur secara akademik, melainkan juga melalui pembuktian akuntabilitas yang baik. Secara umum tuntutan yang diberikan masyarakat kepada perguruan tinggi meliputi jaminan kualitas (*quality assurance*), pengendalian kualitas (*quality control*), dan perbaikan kualitas (*quality improvement*) (Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi, 1998 dikutip oleh Media Indonesia, 2006).

UIN SUSKA RIAU sebagai salah satu organisasi jasa yang bergerak dibidang pendidikan tidak boleh menutup mata terhadap aspek pelayanannya. Realitas menunjukkan bahwa persaingan guna menarik minat calon mahasiswa tidak cukup hanya mengandalkan mutu akademik, tetapi juga harus disertai dengan proses penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas kepada mahasiswa.

Agar dapat bertahan di tengah tantangan kompetisi yang ada dan dalam rangka mencapai visi Fakultas Sains dan Teknologi UIN SUSKA RIAU yaitu menjadi lembaga tinggi yang terbaik dalam bidang kajian Sains dan Teknologi di kawasan Asia Tenggara yang berlandaskan IMTEK dan IMTAQ pada tahun 2013 maka, perlu perhatian serius terhadap faktor kualitas pelayanan dengan cara memperbaikinya.

Di perguruan tinggi, pelayanan administrasi merupakan bagian yang paling banyak bersentuhan langsung dengan mahasiswa sehingga kualitas pelayanan di sebuah perguruan tinggi berkaitan erat dengan pelayanan administrasi mahasiswa. Sementara itu pelayanan bagian administrasi mahasiswa di Fakultas Sains dan Teknologi UIN SUSKA RIAU masih belum sepenuhnya memenuhi harapan mahasiswa. Pernyataan ini diperoleh dari kuesioner pendahuluan dengan menggunakan skala *Likert* yang diberikan terhadap 30 orang responden. Hasil olahan datanya sebagai berikut :

Tabel 1.1 Persepsi dan Harapan Mahasiswa terhadap Pelayanan Bagian Administrasi Mahasiswa

Dimensi Kualitas	No	Rata-rata per Dimensi		Kesenjangan
		Persepsi	Harapan	
Keandalan	1	1.9	4.2	-2.3
Daya Tanggap	2	2.5	4.3	-1.8
Jaminan	3	2.4	4.3	-1.9
Empati	4	2.3	4.1	-1.8
Bukti Fisik	5	2.8	4.2	-1.4
<b>Rata-rata</b>		<b>2.4</b>	<b>4.2</b>	<b>-1.8</b>

Sumber : Olahan Data Kuesioner Pendahuluan (2009)

Terdapat kesenjangan negatif antara persepsi dan harapan terhadap pelayanan administrasi maka, diartikan bahwa pelayanan belum memenuhi dimensi kualitas. Pelayanan dikatakan memuaskan jika layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan (Parasuraman, 2006 dikutip oleh Tjiptono 2008).

Pelayanan seperti inilah yang dipersepsikan sebagai pelayanan berkualitas dan ideal yang mampu memenuhi harapan mahasiswa.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan maka dilakukan penelitian usulan perbaikan kualitas pelayanan bagian administrasi mahasiswa di Fakultas Sains dan Teknologi UIN SUSKA RIAU.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Penting bagi UIN SUSKA RIAU meningkatkan kualitas pelayanannya salah satunya pelayanan bagian administrasi. Dengan membandingkan skor persepsi dengan skor harapan mahasiswa dari tiap atribut pertanyaan dalam dimensi kualitas terhadap pelayanan administrasi akan diperoleh informasi berupa gap antara persepsi dan harapan. Atribut pertanyaan yang memiliki gap negatif dilihat sebagai kebutuhan mahasiswa yang memiliki potensi untuk ditindaklanjuti dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan.

Kebutuhan mahasiswa dinyatakan sebagai suara konsumen yang akan dikorelasikan dengan tanggapan dari bagian administrasi dalam bentuk respon teknis. Permasalahan yang dapat dilihat adalah **bagaimana usulan perbaikan kualitas pelayanan dengan mempertimbangkan hubungan yang terjadi antara keinginan mahasiswa dengan respon teknis dari bagian administrasi mahasiswa di Fakultas Sains dan Teknologi UIN SUSKA RIAU ?**

## **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat untuk bagian administrasi di Fakultas Sains dan Teknologi UIN SUSKA RIAU dan pihak-pihak yang berkepentingan. Tujuan yang ingin dicapai adalah :

1. Mengidentifikasi prioritas kebutuhan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi Fakultas Sains dan Teknologi UIN SUSKA RIAU

2. Mengidentifikasi prioritas tindakan dari respon teknis sebagai usulan perbaikan kualitas pelayanan administrasi mahasiswa Fakultas Sains dan Teknologi UIN SUSKA RIAU

### **1.3.2 Manfaat Penelitian**

Adapun penelitian tentang usulan perbaikan kualitas pelayanan bagian administrasi Fakultas Sains dan Teknologi UIN SUSKA RIAU memiliki beberapa manfaat sebagai berikut :

1. Menjawab keluhan mahasiswa terhadap pelayanan bagian administrasi Fakultas Sains dan Teknologi UIN SUSKA RIAU
2. Secara praktis, hasil laporan tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan masukan pada bagian administrasi akademik Fakultas Sains dan Teknologi UIN SUSKA RIAU agar dapat memenuhi kepuasan mahasiswa dengan cara memperbaiki kualitas pelayanan.
3. Secara teoritis, hasil laporan tugas akhir ini diharapkan dapat memberi sumbangan bagi perkembangan ilmu manajemen kualitas khususnya kualitas pelayanan.
4. Selain itu dapat memberikan tambahan wawasan bagi mahasiswa tentang pentingnya hubungan antara keinginan pelanggan (mahasiswa) dengan respon teknis dari bagian penyedia jasa (pihak Fakultas Sains dan Teknologi) dalam meningkatkan kualitas pelayanan

### **1.4 Batasan Permasalahan**

Agar ruang lingkup pembahasan tidak meluas dan menghindari penafsiran yang berbeda maka diberikan batasan-batasan sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan pada bagian pelayanan administrasi mahasiswa di Fakultas Sains dan Teknologi UIN SUSKA.
2. Penelitian hanya meneliti pengurusan administrasi meliputi :
  - a. Administrasi perpustakaan.

- b. Transkrip Nilai dan KHS sementara.
  - c. Surat Keterangan Aktif Kuliah.
  - d. Surat Keterangan Beasiswa.
  - e. Surat Keterangan Berkelakuan Baik.
  - f. Surat Keterangan Masih Kuliah.
  - g. Surat Keterangan sedang Tugas Akhir.
  - h. Surat Keterangan Lulus.
3. Populasi yang digunakan adalah mahasiswa Fakultas Sains dan Teknologi UIN SUSKA RIAU dari tiap semester genap.
  4. Tidak menggunakan kompetitor sebagai pembanding

### 1.5 Posisi Penelitian

Penelitian mengenai perbaikan kualitas telah banyak dilakukan sebelumnya. Baik penelitian yang dilakukan oleh ahli-ahli *marketing* maupun penelitian-penelitian yang dilakukan untuk keperluan tugas akhir. Agar dalam penelitian ini tidak terjadi penyimpangan dan pengkopian maka perlu ditampilkan posisi penelitian, berikut adalah tampilan posisi penelitian.

Tabel 1.2 Posisi Penelitian Tugas Akhir

<b>Rosna Laksimon (2007)</b>	
Judul	Perancangan Sistem Peningkatan Kualitas Pelayanan Poliklinik Universitas Kristen Petra dengan Metode Qualitometro II
Responden	Konsumen poliklinik UK Petra
Lokasi	Yogyakarta
Objek Penelitian	Pelayanan poliklinik UK Petra
Variabel Penelitian	Kualitas pelayanan
<b>Selviana F Pattipeilohy (2007)</b>	
Judul	Upaya peningkatan kualitas layanan di Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya
Responden	Pasien Rumah Sakit Bhayangkara

Tabel 1.2 Posisi Penelitian Tugas Akhir (lanjutan)

Lokasi	Surabaya
Objek Penelitian	Pelayanan Rumah Sakit Bhayangkara
Variabel Penelitian	Kualitas pelayanan
<b>Dian Dwi Kartikasari (2009)</b>	
Judul	Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Bagian Administrasi Mahasiswa Fakultas Sains dan Teknologi UIN SUSKA RIAU dengan Menggunakan Metode <i>Quality Function Deployment</i> (QFD)
Responden	Mahasiswa Fakultas Sains dan Teknologi UIN SUSKA RIAU
Lokasi	Pekanbaru
Objek Penelitian	Bagian pelayanan administrasi mahasiswa Fakultas Sains dan Teknologi UIN SUSKA RIAU
Variabel Penelitian	Kualitas pelayanan

## 1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dalam memahami penulisan penelitian maka dikemukakan sistematika penulisan sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Berisi latar belakang masalah, permasalahan, tujuan dan manfaat penelitian, batasan masalah, posisi penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II DASAR TEORI**

Berisi teori-teori yang mendukung pemecahan masalah, pengumpulan data dan pengolahan data sehingga peneliti memiliki dasar dalam melakukan penelitian. Teori tersebut diantaranya teori kualitas, *Quality Function Deployment* (QFD), teknik sampel dan kuisioner.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Menjelaskan dengan skematis cara yang dilakukan untuk menyelesaikan permasalahan dalam proses penelitian.



#### **BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Bab ini berisi data-data penelitian yang dikumpulkan baik itu data skunder maupun data primer, dan teknis pengolahan data untuk menyelesaikan permasalahan.

#### **BAB V ANALISA**

Dalam bab analisa, berisikan analisa dari hasil pengumpulan dan pengolahan data yang telah dilakukan.

#### **BAB VI PENUTUP**

Berisi kesimpulan yang diambil dari hasil penelitian dan pembahasan serta pemberian saran-saran sebagai langkah untuk menyelesaikan masalah yang timbul.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Definisi Kualitas**

Perkembangan zaman yang semakin kompetitif di lingkungan persaingan bisnis sebagai akibat kemajuan teknologi, telah mengubah cara berfikir masyarakat dalam memilih dan memberikan penilaian terhadap suatu produk dan jasa. Adanya perubahan cara pandang penilaian tersebut menuntut organisasi untuk melakukan redifinisi, revitalisasi dan reposisi strategi dengan tujuan memperoleh keunggulan bersaing. Untuk mencapai dan merealisasikan hal tersebut organisasi harus dapat memanfaatkan sumber-sumber yang ada untuk digunakan dalam mencapai tujuan, terutama berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan.

Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik suatu produk seperti : kinerja (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*easy of use*), estetika (*esthetics*), dan sebagainya.

Kata kualitas seperti dijelaskan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia diartikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu. Definisi Kualitas menurut beberapa pakar dan lembaga ISO :

1. Kualitas adalah kesesuaian untuk penggunaan (*fitness for use*), ini berarti bahwa suatu produk atau jasa hendaklah sesuai dengan apa yang diperlukan atau diharapkan oleh pengguna. (Juran, dikutip oleh Tjiptono, 2008)
2. Kualitas adalah suatu kondisi dimana produk sesuai dengan desain atau spesifikasi tertentu (Gilmore, dikutip oleh Tjiptono, 2008)
3. Kualitas adalah sesuatu yang ditentukan oleh pelanggan; pelanggan ingin produk dan jasa dalam seluruh kehidupannya, terpenuhi kebutuhan dan

harapannya pada suatu harga tertentu yang menunjukkan nilai produk tersebut (Scherkenbanch, dikutip oleh Nasution, 2005)

4. Kualitas (ISO 9000, dikutip oleh Ariani, 1999) adalah "*degree to which a set of inherent characteristics fulfils requirements*" (derajat yang dicapai oleh karakteristik yang inheren dalam memenuhi persyaratan). Persyaratan di dalam hal ini adalah "*need or expectation that is stated, generally implied or obligatory*" (yaitu kebutuhan atau harapan yang dinyatakan, biasanya tersirat atau wajib). Jadi, kualitas sebagaimana yang diintreprestasikan ISO 9000 merupakan perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi kebutuhan pelanggan. Pelanggan yang menentukan dan menilai sampai seberapa jauh sifat dan karakteristik itu memenuhi kebutuhannya.
5. Kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar (Deming, 1982 dikutip oleh Widodo, 2005).
6. Kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (Feigenbaum, 1986 dikutip oleh Ajie, 2008). Suatu produk berkualitas apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan harapan konsumen terhadap suatu produk atau jasa.
7. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Goetsch dan Davis, 1994 dikutip oleh Nasution, 2005)
8. Kualitas adalah keseluruhan ciri dan karakteristik produk atau jasa yang berkaitan dengan kemampuannya memenuhi kebutuhan atau kepuasan (johnson dan Winchell dikutip oleh Nasution, 2005)
9. Kualitas adalah kepatuhan terhadap standar yang telah ditetapkan (Crosby, 1984 dikutip oleh Nasution, 2005)
10. Kualitas adalah keseluruhan ciri dan karakteristik produk atau jasa yang kemampuannya dapat memuaskan kebutuhan baik yang dinyatakan secara tegas maupun tersamar (SNI 19-8402-1991, dikutip oleh Nasution, 2005)

Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas merupakan nilai-nilai dari produk atau jasa yang memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Meskipun tidak ada definisi mengenai kualitas yang diterima secara universal, dari definisi-definisi tersebut di atas terdapat beberapa kesamaan, yaitu dalam elemen-elemen sebagai berikut:

1. Kualitas meliputi usaha memenuhi harapan pelanggan.
2. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan.
3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya apa yang dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang)

## **2.2 Kualitas Pelayanan**

Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang dilakukan penyedia jasa berhubungan erat dengan kualitas pelayanan itu sendiri (Azwar, 1994 dikutip oleh Lupiyoadi, 2006). Beberapa pengertian tentang konsep kualitas pelayanan dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan/jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono, 1998). Menurut pendapat tersebut sebuah kualitas pelayanan atau sebagai keunggulan-keunggulan yang diberikan perusahaan dalam rangka memenuhi keinginan pelanggan.
2. Kualitas jasa berkaitan dengan kemampuan sebuah organisasi untuk memenuhi atau melebihi harapan. (Payne, 2000 dikutip oleh Saraswati, 2007)
3. Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan (Fitzsimmons dan Fitz-Simmons dikutip oleh Tjiptono, 1998)
4. Kualitas pelayanan adalah harapan sebagai keinginan para pelanggan ketimbang layanan yang mungkin diberikan oleh perusahaan (Parasuraman, dikutip oleh Nasution, 2005)

Dari seluruh definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan sebagai sebuah tingkat kemampuan dari perusahaan atau organisasi dalam memberikan kebutuhan akan jasa yang dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan.

Pengertian kualitas jasa yang dikembangkan oleh (Garvin, 1988 dikutip oleh Nasution, 2005) ada 8 dimensi kualitas yaitu :

1. Kinerja (*performance*) karakteristik operasi/kinerja pokok dari produk inti, misalnya kecepatan, kemudahan, kenyamanan dsb.
2. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*) yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap misalnya kelengkapan interior , AC dll.
3. Keandalan (*reliability*) yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai.
4. Kesesuaian dengan spesifikasi yaitu desain dan operasi memenuhi standar yang telah ditetapkan. (*Conformance*)
5. Daya tahan (*durability*) berkaitan dengan berapa lama suatu produk dapat terus digunakan.
6. *Serviceability* meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi serta penanganan keluhan yang memuaskan.
7. Estetika (*Aesthetics*) yaitu daya tarik produk terhadap pancaindera.
8. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*) yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

(Parasuraman, dkk, 1985 dikutip oleh Tjiptono, 2008) juga melakukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis jasa dan berhasil mengidentifikasi sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas jasa yaitu :

1. *Reliability*, mencakup dua hal pokok yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama. selain itu perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya menyampaikan jasanya sesuai jadwal yang disepakati.

2. *Responsiveness* yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.
3. *Competence*, artinya setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki ketrampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu.
4. *Access*, meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui.
5. *Courtesy*, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian dan keramahan yang dimiliki para kontak personal ( resepsionis, operator telepon dll).
6. *Communication* artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
7. *Credibility* yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik pribadi kontak personal dan interaksi dengan pelanggan.
8. *Security*, yaitu aman dari bahaya, resiko, keragu-raguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik, keamanan finansial dan kerahasiaan.
9. *Understanding/knowning the customer*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.
10. *Tangibles*, yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, representasi fisik dan jasa.

Dalam perkembangan selanjutnya (Parasuraman, dkk, dikutip oleh Tjiptono, 2008) menemukan bahwa 10 dimensi yang ada dapat dirangkum menjadi 5 dimensi pokok yaitu :

1. *Tangibles* (bukti langsung) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

4. *Assurance* (jaminan) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keraguan.
5. *Empathy* (empati), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Parasuraman, dkk pada tahun 1998, dikutip oleh Tjiptono, 2008 disimpulkan bahwa dari kelima dimensi tersebut terdapat kepentingan relatif yang berbeda-beda. Keandalan dalam hal ini secara konsisten merupakan dimensi yang paling kritis kemudian pada tingkat kedua diduduki oleh kepastian, ketiga oleh keberwujudan, keempat oleh ketanggapan, dan dimensi terakhir yang memiliki kadar kepentingan paling rendah yaitu empati.

Tabel 2.1 Dimensi-Dimensi Kualitas Jasa

No	Dimensi Kualitas	Peneliti
1	Kualitas teknis, kualitas fungsional, citra	Gronroos (1979,1982)
2	Bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, kompetensi, kesopanan, kredibilitas, keamanan, akses, komunikasi, kemampuan memahami pelanggan.	Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985)
3	Daya tanggap, kompetensi, akses, keramahan, komunikasi, kredibilitas, keamanan dan <i>understanding</i> .	King (1987)
4	Reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik	Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985)
5	Kualitas teknis, kualitas integratif, kualitas fungsional, kualitas hasil	Edvardsson, Gustavsson & Riddle (1989)
6	Kesediaan dan kemampuan untuk melayani, akses fisik dan psikologis	Hedvall & Paltschik (1989)
7	Profesionalisme dan keterampilan, sikap dan perilaku, aksesibilitas dan fleksibilitas, reliabilitas dan kepercayaan, pembaharuan, reputasi, kredibilitas dan pelayanan.	Gronroos (1990, 2000)

Tabel 2.1 Dimensi-Dimensi Kualitas Jasa (lanjutan)

No	Dimensi Kualitas	Peneliti
8	Kualitas desain, kualitas produk jasa, kualitas proses, kualitas hasil.	Gummesson (1991)
9	Kualitas proses, kualitas hasil	Lehtinen (1991)
10	Kualitas pelanggan, kualitas profesional manajemen.	Ovretveit (1992)
11	Kualitas fungsional, kualitas teknis, kualitas lingkungan.	Rust & Oliver
12	Aspek fisik, reliabilitas, interaksi personal, pemecahan masalah, kebijakan.	Dabholkar, et al. (1996)
13	Reliabilitas, perhatian pribadi, kenyamanan, fitur.	Dabholkar, et al. (2000)
14	Kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, kualitas hasil	Brady & Cronin (2001)

Sumber : Fandy Tjiptono, (2008)

### 2.2.1 Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan

Setiap organisasi harus mampu memahami dan mengantisipasi beberapa faktor potensial yang bisa menyebabkan buruknya kualitas pelayanan, diantaranya :

#### 1. Produksi dan konsumsi yang terjadi secara simultan

Salah satu karakteristik unik jasa adalah *inseparability*, artinya jasa dikonsumsi dan diproduksi pada saat yang bersamaan. Hal ini kerap kali membutuhkan kehadiran dan partisipasi pelanggan dalam proses penyampaian pelayanan. Konsekuensinya, berbagai macam persoalan sehubungan dengan interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan layanan bisa terjadi. Beberapa kelemahan yang mungkin ada pada karyawan layanan dan berdampak negatif terhadap persepsi kualitas seperti adalah :

- a. Tidak terampil dalam melayani pelanggan.
- b. Cara berpakaian karyawan yang tidak sesuai dengan konteks.
- c. Tutur kata karyawan yang kurang sopan.



2. Intensitas tenaga kerja yang tinggi

Keterlibatan karyawan secara intensif dalam penyampaian layanan dapat pula menimbulkan masalah kualitas berupa tingginya variabilitas layanan yang dihasilkan. Faktor-faktor yang bisa mempengaruhi antaralain upah rendah. Umumnya karyawan yang melayani atau berinteraksi langsung dengan pelanggan memiliki tingkat pendidikan dan upah yang paling rendah dalam sebuah perusahaan. Pelatihan yang kurang memadai atau bahkan tidak sesuai dengan kebutuhan organisasi, tingkat perputaran karyawan terlalu tinggi, motivasi kerja karyawan rendah, dan lain-lain.

3. Kurangnya dukungan terhadap pelanggan internal

Ujung tombak dari sistem pelayanan adalah karyawan *front-line*. Sering kali mereka mencerminkan jasa organisasi yang dipersepsikan oleh konsumen. Contohnya keramahan dan kesopanan operator seluler dan satpam bisa jadi memberikan kesan pertama terhadap calon pelanggan yang akan berhubungan dengan sebuah perusahaan jasa. Agar karyawan *front-line* mampu melayani pelanggan secara efektif mereka memerlukan dukungan dari fungsi-fungsi utama manajemen. Dukungan tersebut bisa merupakan peralatan atau pelatihan keterampilan.

4. Gap Komunikasi

Tak dapat dipungkiri lagi bahwa komunikasi merupakan faktor esensial dalam menjalin kontak dan relasi dengan pelanggan. Bila terjadi gap komunikasi, maka bisa timbul penilaian atau persepsi negatif terhadap kualitas layanan. Gap-gap komunikasi bisa berupa penyedia layanan memberikan janji berlebihan sehingga tidak mampu memenuhinya, penyedia layanan tidak bisa selalu menyajikan informasi terbaru kepada para pelanggan, pesan komunikasi penyedia layanan tidak dipahami pelanggan dan penyedia layanan tidak memperhatikan atau menindaklanjuti keluhan dan saran dari pelanggan.

5. Memperlakukan semua pelanggan dengan cara yang sama

Pelanggan merupakan individu unik dengan preferensi, perasaan dan emosi masing-masing. Dalam hal interaksi dengan penyedia layanan, tidak semua pelanggan bersedia menerima layanan yang seragam. Sering terjadi pelanggan yang menginginkan bahkan menuntut layanan yang bersifat personal dan berbeda dengan pelanggan lain. Ini menimbulkan tantangan bagi para penyedia pelayanan untuk memahami kebutuhan yang spesifik pelanggan individual dan memahami perasaan pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima.

6. Perluasan atau pengembangan layanan secara berlebihan

Disatu sisi, memperkenalkan layanan baru atau menyempurnakan layanan lama dapat meningkatkan peluang pertumbuhan bisnis dan menghindari terjadinya layanan yang buruk. Di sisi lain bila terlalu banyak layanan baru dan tambahan terhadap layanan yang sudah ada, hasil yang didapatkan belum tentu optimal bahkan tidak tertutup kemungkinan timbulnya masalah-masalah seputar kualitas pelayanan. Selain itu, pelanggan juga bisa bingung membedakan variasi penawaran layanan. Baik dari segi fitur, keunggulan maupun tingkat kualitasnya.

7. Visi Bisnis jangka pendek

Visi jangka pendek bisa merusak kualitas layanan yang sedang dibentuk untuk jangka panjang. Sebagai contoh, kebijakan sebuah bank untuk menekan biaya dengan cara menutup sebagian kantor cabangnya akan mengurangi tingkat akses bagi para nasabahnya yang pada akhirnya bisa menimbulkan ketidakpuasan pelanggan dan persepsi negatif terhadap bank yang bersangkutan.

### **2.2.2 Strategi Mewujudkan Pelayanan Prima**

Mewujudkan pelayanan prima bukanlah sesuatu yang mudah. Ada banyak pertimbangan yang harus dicermati karena upaya penyempurnaan kualitas pelayanan berdampak signifikan terhadap budaya organisasi secara keseluruhan. Diantara berbagai faktor yang perlu mendapat perhatian utama adalah :

1. Mengidentifikasi determinan utama kualitas pelayanan

Setiap penyedia layanan wajib berupaya menyampaikan pelayanan berkualitas terbaik kepada para pelanggan sarannya. Upaya ini memerlukan proses identifikasi determinan atau faktor utama penentu kualitas berdasarkan sudut pandang pelanggan. Oleh karena itu langkah pertama yang harus dilakukan adalah melakukan riset dalam rangka memahami determinan terpenting yang digunakan pelanggan sebagai kriteria utama dalam mengevaluasi pelayanan.

Langkah berikutnya adalah mengidentifikasi penilaian yang diberikan pelanggan sasaran terhadap perusahaan dan pesaing berdasarkan determinan-determinan tersebut. Dengan cara ini dapat diketahui posisi relatif perusahaan di mata pelanggan dibandingkan para pesaing. Perusahaan bisa memfokuskan upaya peningkatan kualitasnya pada determinan-determinan spesifik yang memerlukan perbaikan. Seiring dengan dinamika kompetisi dan perilaku konsumen perusahaan harus memantau perkembangan setiap determinan sepanjang waktu karena ada kemungkinan prioritas pasar sasaran mengalami perubahan.

2. Mengelola ekspektasi pelanggan

Tidak sedikit perusahaan yang melakukan segala cara untuk memikat pelanggan termasuk diantaranya mendramatisir atau melebih-lebihkan pesan komunikasinya. Semakin banyak janji yang diberikan semakin tinggi pula ekspektasi pelanggan dan kemungkinan besar ekspektasi pelanggan tersebut tidak terpenuhi

3. Mengelola bukti kualitas pelayanan

Manajemen bukti kualitas pelayanan bertujuan untuk memperkuat persepsi pelanggan selama dan sesudah pelayanan diberikan. Oleh karena pelayanan merupakan kinerja dan tidak dapat dirasakan sebagaimana halnya barang fisik, maka pelanggan cenderung memperhatikan dan mempersepsikan fakta-fakta *tangibles* yang berkaitan dengan layanan sebagai bukti kualitas. Bukti-bukti kualitas layanan bisa berupa gedung, kendaraan, laporan keuangan, penampilan karyawan penyedia layanan, lokasi dan tata letak layanan.

### **2.3 Kepuasan Pelanggan**

Pada hakekatnya tujuan organisasi adalah untuk menciptakan dan mempertahankan para pelanggan. Semua usaha manajemen diarahkan untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Apa pun yang dilakukan manajemen tidak akan ada gunanya bila akhirnya tidak menghasilkan peningkatan kepuasan pelanggan. Adanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat sebagai bahan analisis untuk meningkatkan pelayanan.

Pengertian kepuasan pelanggan menurut beberapa pakar :

1. Kepuasan pelanggan merupakan perbandingan antara kualitas dari barang atau jasa yang dirasakan dengan keinginan, kebutuhan, dan harapan pelanggan. Apabila telah tercapai kepuasan pelanggan maka akan terjadi pembelian ulang dan kesetiaan (Band, 1971 dikutip oleh Lupiyoadi, 2006)
2. Kepuasan pelanggan adalah perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman pemakaian produk. (Woodruff & Jenkins, 1987 dikutip oleh Lupiyoadi, 2006).
3. Kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengonsumsi produk bersangkutan ( Tse & wilton, 1988 dikutip oleh Nasution, 2006).
4. Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai evaluasi purnabeli keseluruhan yang membandingkan persepsi terhadap kinerja produk dengan ekspektasi pra-pembelian (Fornell, 1992 dikutip oleh Saraswati, 2007).
5. Kepuasan pelanggan adalah apakah barang atau jasa dapat memenuhi kesenangan dan tujuan yang diinginkan (Oliver, 1997 dikutip oleh Lupiyoadi, 2006)
6. Kepuasan pelanggan adalah ukuran kinerja total produk sebuah organisasi dibandingkan serangkaian keperluan pelanggan (Dougall, 1999 dikutip oleh Tjiptono, 2008)

7. Tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia persepsikan dibandingkan dengan harapannya. (Kotler, 2004 dikutip oleh Lupiyoadi, 2006).

Berdasarkan beberapa pendapat mengenai kepuasan pelanggan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa pengertian kepuasan pelanggan adalah terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli atau menggunakan suatu jasa atau produk.

Terdapat tiga macam pelanggan dalam sistem kualitas modern. (Gasperz, 1997 dikutip oleh Ajie, 2008) yaitu sebagai berikut :

1. Pelanggan internal

Pelanggan internal adalah orang yang berada dalam perusahaan dan memiliki pengaruh pada performansi pekerjaan. Contohnya, bagian pembayaran gaji harus memandang karyawan yang digajinya sebagai pelanggan yang harus dipuaskan.

2. Pelanggan antara

Pelanggan antara adalah mereka yang bertindak atau berperan sebagai perantara, bukan sebagai pemakai akhir produk. Distributor yang mendistribusikan produk-produk merupakan contoh dari pelanggan antara.

3. Pelanggan eksternal

Pelanggan eksternal adalah pembeli atau pemakai akhir produk yang sering disebut dengan pelanggan nyata. Pelanggan eksternal merupakan orang yang membayar untuk setiap produk atau jasa yang dihasilkan.

## **2.4 Quality Function deployment (QFD)**

*Quality Function Deployment* (QFD) diperkenalkan oleh Yoji Akao, *Professor of Management Engineering* dari Tamagawa University yang dikembangkan dari praktek dan pengalaman industri-industri di Jepang. Pertama kali dikembangkan pada tahun 1972 oleh perusahaan Mitsubishi di Kobe Shipyard dan diadopsi oleh Toyota pada tahun 1978, dan tahun-tahun selanjutnya dikembangkan oleh perusahaan lainnya sedangkan *software* mengenai QFD baru dikenal tahun 1989.

*Quality Function Deployment* (QFD) artinya penyebaran atau pengembangan fungsi suatu produk. QFD dapat digunakan untuk menerjemahkan kebutuhan pelanggan ke dalam spesifikasi teknis tertentu untuk merancang proses baru. Berikut ini dikemukakan beberapa definisi dari QFD antara lain :

1. QFD adalah suatu metodologi untuk menterjemahkan kebutuhan dan keinginan konsumen ke dalam suatu rancangan produk yang memiliki persyaratan teknik dan karakteristik kualitas tertentu. (Akao, 1990 dikutip oleh Pranyoto, 2005).
2. QFD adalah suatu sistem untuk mendesain sebuah produk atau jasa yang berdasarkan permintaan pelanggan, dengan melibatkan partisipasi fungsi-fungsi yang terdapat dalam organisasi tertentu. (Oakland, 1995 dikutip oleh Musyarofah, 2009)
3. QFD dapat diartikan sebagai penyebaran fungsi-fungsi yang terkait dengan pengembangan produk dan pelayanan dengan mutu yang memenuhi kepuasan konsumen. (Revelle, dkk, 1995 dikutip oleh Musyarofah, 2009).
4. QFD adalah sebuah sistem untuk menerjemahkan keinginan konsumen ke dalam kebutuhan perusahaan secara tepat ke setiap bagian dan riset dan pengembangan produk ke *engineering* dan manufaktur lalu ke pasaran dan distribusinya. (Mozar, 1997 dikutip oleh Musyarofah, 2009)
5. QFD adalah suatu proses perencanaan sistematis yang dikembangkan untuk membantu tim proyek dalam menyusun semua elemen-elemen yang dibutuhkan untuk mendefinisikan, mendesain dan menghasilkan sebuah produk atau jasa yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan. (Daetz, dkk, 1999 dikutip oleh Musyarofah, 2009)

Berdasarkan definisinya, QFD merupakan metodologi untuk merancang suatu proses sebagai tanggapan terhadap kebutuhan pelanggan. QFD menerjemahkan apa yang dibutuhkan pelanggan menjadi apa yang dihasilkan oleh organisasi. QFD memungkinkan organisasi untuk memprioritaskan kebutuhan pelanggan, menemukan tanggapan inovatif terhadap kebutuhan tersebut dan memperbaiki proses hingga

tercapainya efektifitas maksimum. QFD juga merupakan praktik menuju perbaikan proses yang dapat memungkinkan organisasi untuk melampaui harapan pelanggan.

Manfaat QFD bagi organisasi yang berusaha meningkatkan daya saingnya melalui perbaikan kualitas dan produktifitasnya secara berkesinambungan adalah sebagai berikut (Musyarofah, 2009) :

1. Dapat meningkatkan kepuasan konsumen karena lebih memperhatikan *voice of customers* dibanding *voice of engineer* atau eksekutif.
2. Berorientasi pada dokumentasi. Salah satu produk yang dihasilkan dari proses QFD adalah dokumen komprehensif mengenai semua data yang berhubungan dengan segala proses yang ada dan perbandingannya dengan persyaratan pelanggan.
3. Dapat mengurangi waktu pengembangan produk karena memfokuskan pada persyaratan pelanggan yang spesifik dan telah diidentifikasi dengan jelas.

#### **2.4.1 Metodologi *Quality Function Deployment* (QFD)**

Unsur-unsur yang terlibat langsung dalam QFD terdiri dari beberapa tahap perencanaan dan pengembangan melalui matriks, yaitu (Cohen, 1995 dikutip oleh Widodo, 2003) :

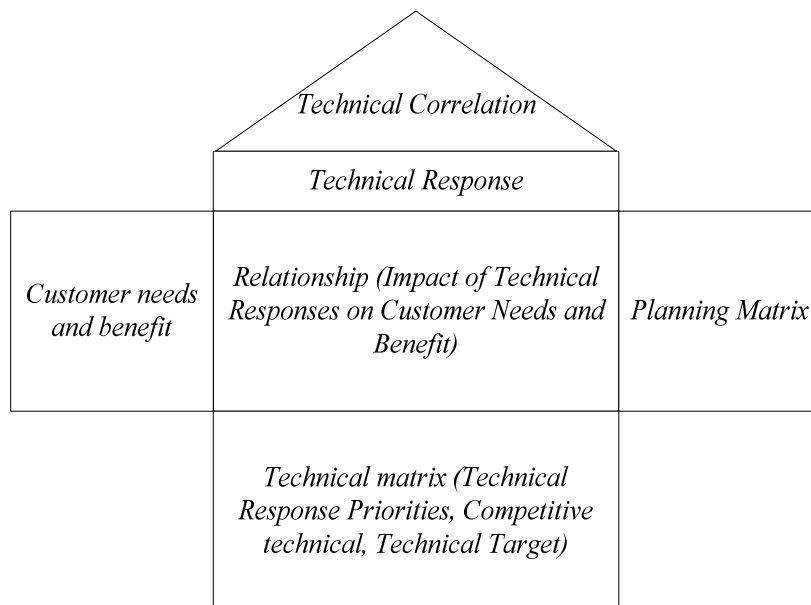
1. Matriks Perencanaan Produk (*House of Quality*)  
Menjelaskan tentang *customer needs, technical requirements, co-relationship, relationship, customer competitive evaluation, competitive technical assessment* dan *targets*.
2. Matriks Perencanaan (*Part Deployment*)  
Matriks yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor teknik yang kritis terhadap pengembangan produk
3. Matriks Perencanaan Proses (*Process Planning*)  
Merupakan matriks untuk mengidentifikasi pengembangan proses pembuatan suatu produk

#### 4. Matriks Perencanaan Manufaktur/Produksi (*Manufacturing Production Planning*)

Memaparkan tindakan yang perlu diambil dalam perbaikan produksi suatu produk

##### 2.4.2 *House of Quality (HOQ)*

Bentuk yang paling sering digunakan untuk menggambarkan Struktur *Quality Function Deployment (QFD)* adalah suatu matriks yang disebut dengan *House of Quality (HOQ)*. HOQ dapat didefinisikan sebagai matriks perencanaan produk yang menggambarkan kebutuhan pelanggan, target perusahaan dan evaluasi produk perusahaan terhadap pesaing. Komponen-komponen utama HOQ dapat dilihat pada gambar 2.1



Gambar 2.1 *House of Quality* (Sumber : Imam Djati Widodo, 2003)

Penjelasan dari masing-masing komponen HOQ sebagai berikut :

1. *Customer needs and benefits*, merupakan daftar keinginan/kebutuhan pelanggan terhadap produk atau jasa tertentu.



Cara untuk mengetahui kebutuhan dan harapan pelanggan antara lain :

- a. Menyebarkan angket atau kuesioner kepada pelanggan mengenai kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap produk atau pelayanan yang diberikan organisasi atau perusahaan kepada pelanggan.
- b. Menerima keluhan dan saran dari pelanggan.
- c. Mengadakan pengujian terhadap pelanggan potensial.
2. *Technical responses*, ialah kebutuhan-kebutuhan dari desain atau aspek teknis dari kebutuhan konsumen berdasarkan deskripsi perusahaan.
3. *Relationship*, merupakan bagian yang menjelaskan hubungan antara kebutuhan pelanggan dengan aspek teknis yang ditentukan oleh tim QFD. Hubungannya berupa kuat, sedang, lemah atau tidak ada hubungan.
4. *Technical correlation*, menggambarkan hubungan yang terjadi antar respon teknis, yang dapat dibedakan menjadi korelasi positif sangat kuat, positif cukup kuat, negatif sangat kuat dan negatif cukup kuat serta tidak ada hubungan.
5. *Planning matrix*, merupakan matriks perencanaan produk yang berisikan data kuantitatif kebutuhan konsumen dan tujuan-tujuan performansi yang hendak dicapai.
6. *Technical matrix*, berisi prioritas dari aspek teknis produk serta target teknis yang direncanakan berdasarkan *competitive benchmark* untuk mencapai tujuan pengembangan kualitas produk.

Adapun urutan dari pembuatan *House of Quality* (HOQ) adalah sebagai berikut :

1. Identifikasi konsumen atau pemakai

Permulaan QFD adalah menggarisbawahi apa yang akan diselesaikan pada produk berdasarkan kehendak konsumen dengan memutuskan siapa pelanggannya, mengumpulkan data kualitatif berupa keinginan dan kebutuhan pelanggan, menyusun kebutuhan-kebutuhan tersebut.

2. Menentukan *customer needs*

*Customer need* sering juga disebut dengan *voice of customers*. Item ini mengandung hal-hal yang dibutuhkan oleh konsumen dan masih bersifat umum.

3. Menentukan *Important Rating*.

Menentukan tingkat kepentingan dari *voice of customers* yang diperoleh dari kuesioner. Perhitungan keusioner atau pernyataan konsumen dapat dilakukan dengan menggunakan skala *Likert*.

4. Menentukan Respon teknis atau *Technical Requirements*

Merupakan pengembangan atau penerjemahan dari kebutuhan konsumen dalam bentuk teknis agar sebuah produk dapat dibentuk secara langsung.

5. Menentukan Tujuan atau *Goal*

Tahap ini untuk memutuskan level dari *customer satisfaction* yang dicapai untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Biasanya dinyatakan dalam bentuk skala numerik yang sama dengan tingkat performansi dan ditentukan langsung oleh perusahaan.

6. Menentukan *Sales Point*

Data ini berisi informasi tentang kemampuan dalam menjual produk atau jasa, didasarkan pada seberapa baik tiap kebutuhan konsumen dipenuhi. Nilai yang paling umum digunakan adalah sebagai berikut :

Tanpa titik penjualan (1)

Titik penjualan menengah (1,2)

Titik penjualan kuat (1,5)

7. Menentukan Rasio Perbaikan atau *Improvement Ratio*

Menunjukkan perbandingan antara *goal* dengan tingkat kepuasan yang diperoleh konsumen.

8. Menentukan *Row Weight*.

Menunjukkan pembobotan tiap-tiap atribut yang diharapkan *customer* dengan mempertimbangkan keinginan-keinginan customer dan produsen yang dibuat selama matriks perencanaan. Semakin besar nilai *raw weight* suatu atribut maka

semakin besar pula pengaruhnya terhadap pengembangan proses produk. Nilai *raw weight* diperoleh dari :

$$Raw\ weight = (Importance\ to\ Customer) \times (Improvement\ ratio) \times (Sales\ point)$$

#### 9. Menentukan *Normalized Row Weight*

Kolom ini berisi perhitungan nilai *row weight* dengan skala pada range antara 0 sampai 1 atau dinyatakan dengan persentase. Nilai *normalized raw weight* diperoleh dari :



$$Normalized\ Raw\ Weight = \frac{Raw\ Weight}{Total\ Raw\ Weight} \dots\dots\dots(2.1)$$

Nilai *Normalized Raw Weight* menunjukkan seberapa penting atribut tersebut mempengaruhi proses pengambilan keputusan selama proses perencanaan, semakin besar nilainya akan menunjukkan semakin besar pengaruh yang diberikan.

#### 10. Menentukan Matriks Korelasi

Tahap ini memetakan hubungan dan ketergantungan antar karakteristik kualitas pengganti atau respon teknis yang terdapat pada atap rumah kualitas.

Tabel 2.2 Derajat Pengaruh Teknis




Simbol	Pengertian
	Hubungan positif
	Hubungan kuat positif
X	Hubungan negatif
#	Hubungan kuat negatif

Sumber : Imam Djati Widodo (2003)

#### 11. Menentukan *Relationship*

Agar diperoleh nilai secara kuantitatif maka antara *voice of customers* dan *Technical Requirements* merupakan langkah selanjutnya untuk menentukan bobot.

Tabel 2.3 Simbol *Relationship Matrix*

Simbol	Pengertian	Nilai
	Hubungan sangat kuat	9
	Hubungan sedang	3
	Mungkin ada hubungan	1
Kosong	Tidak ada hubungan	0

Sumber : Imam Djati Widodo (2003)

## 12. Menentukan Bobot Baris

Bobot ditentukan dari hubungan korelasi antara *voice of customers* dan *Technical Requirements*. Secara matematis hubungan tersebut ditentukan dengan rumus :

$$BK_j = \sum_i (IR_i \times H_{ij}) \dots\dots\dots(2.2)$$

Dimana :

B<sub>kj</sub> = bobot kolom untuk kolom j

IR<sub>i</sub> = importance rating untuk keinginan konsumen (i)

H<sub>ij</sub> = nilai hubungan untuk keinginan konsumen (i) dengan respon teknis (j).

### 2.4.2.1 Matriks Part Deployment

Dalam rumah kedua kebutuhan teknis yang terpilih untuk dikembangkan ditransformasikan pada rancangan konsep yang lebih teknis. *HOWs* dari matriks *HOQ* (respon teknis) nantinya menjadi what pada matriks kedua. Komponen pada matriks kedua ini lebih sedikit dan lebih sederhana daripada matriks pertama. (Pranyoto, 2005). Pengisian tingkat kepentingan pada matriks kedua ini dilakukan dengan mentransfer bobot kolom dari matriks pertama. Kemudian tim pengembang akan menentukan korelasi antara hows dan whats yang baru. Langkah berikutnya

adalah menghitung bobot dari *HOWs*. Penjabaran lebih lanjut ini diperlukan untuk membuat *HOWs* menjadi lebih rinci.

## **2.5 Penyusunan Kuesioner**

Kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik beberapa orang utama di dalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau oleh sistem yang sudah ada.

Kuesioner merupakan daftar pertanyaan yang digunakan peneliti untuk memperoleh data secara langsung dari sumber melalui proses komunikasi atau dengan mengajukan pertanyaan. Untuk penelitian eksploratori seperti wawancara atau diskusi grup terfokus, daftar pertanyaan yang diajukan peneliti berperan sebagai pedoman untuk mengarahkan jalannya pembicaraan atau diskusi dari masalah penelitian yang sedang diteliti. Daftar pertanyaan bersifat longgar atau fleksibel, sebab dapat berkembang sesuai pembicaraan.

Beberapa prinsip yang digunakan dalam penulisan kuesioner diantaranya adalah sebagai berikut (Istijanto, 2006) :

1. Isi dan tujuan pertanyaan.

Jika isi pertanyaan merupakan bentuk pengukuran maka dalam pembuatan pertanyaan harus diteliti. Setiap pertanyaan harus memiliki skala pengukuran dan jumlah itemnya harus mencukupi untuk mengukur variabel yang diteliti.

2. Bahasa yang digunakan.

Bahasa yang digunakan dalam kuesioner harus sesuai dengan kemampuan responden.

3. Tipe dan bentuk pertanyaan.

Tipe pertanyaan dalam kuesioner dapat terbuka atau tertutup. Dan bentuknya dapat menggunakan kalimat positif atau negatif.

4. Pertanyaan tidak bermakna ambigu.

Setiap pertanyaan dalam angket jangan memiliki makna ganda yang dapat menyulitkan responden dalam memberikan jawaban.

5. Tidak menanyakan yang sudah lupa.

Setiap pertanyaan dalam instrumen penelitian sebaiknya tidak menanyakan hal-hal yang sekiranya responden sudah lupa atau yang memerlukan jawaban dengan berfikir berat.

6. Urutan pertanyaan.

Urutan pertanyaan dalam kuesioner dimulai dari hal yang umum menuju ke hal yang spesifik atau dari hal yang mudah menuju ke hal yang sulit. Ini perlu dipertimbangkan karena secara psikologis akan mempengaruhi semangat responden untuk menjawab.

7. Penampilan fisik.

Penampilan fisik kuesioner sebagai alat pengumpulan data akan mempengaruhi responden atau keseriusan responden dalam saat mengisi kuesioner. Kuesioner yang dibuat dikertas buram akan mendapat respon yang kurang menarik terhadap responden bila dibandingkan dengan kuesioner yang dibuat di atas kertas yang bagus.

### **2.5.1 Variabel Penelitian**

Variabel penelitian adalah segala sesuatu berbentuk apapun yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya. Beberapa definisi variabel penelitian adalah sebagai berikut :

1. Variabel penelitian adalah bentuk *constructs* atau sifat yang akan dipelajari. (Kerlinger, 1973 dikutip oleh Alma, 2004).
2. Secara teoritis variabel dapat didefinisikan sebagai atribut seseorang atau objek yang mempunyai variasi antara satu orang dengan orang yang lain atau suatu

objek dengan objek yang lain. (Hatch dan Farhady, 1981 dikutip oleh Sugiyono, 2008).

3. Variabel penelitian adalah suatu kualitas yang dipelajari dan ditarik kesimpulan darinya (Kidder, 1981 dikutip oleh Sugiyono, 2008).

Variabel juga dapat merupakan atribut dari bidang keilmuan atau kegiatan tertentu. Tinggi, berat badan, sikap, motivasi, kepemimpinan, disiplin kerja, merupakan atribut-atribut dari setiap orang. Dinamakan variabel karena memiliki variasi.

### **2.5.2 Jenis Pertanyaan**

Perbedaan pertanyaan dalam wawancara dengan pertanyaan dalam kuesioner adalah dalam wawancara memungkinkan adanya interaksi antara pertanyaan dan artinya. Dalam wawancara analis memiliki peluang untuk menyaring suatu pertanyaan, menetapkan istilah-istilah yang belum jelas, mengubah arus pertanyaan, memberi respons terhadap pandangan yang rumit dan umumnya bisa mengontrol agar sesuai dengan konteksnya. Beberapa diantara peluang-peluang diatas juga dimungkinkan dalam kuesioner. Jadi bagi penganalisis pertanyaan-pertanyaan harus benar-benar jelas, arus pertanyaan masuk akal, pertanyaan-pertanyaan dari responden diantisipasi dan susunan pertanyaan direncanakan secara mendetail.

Jenis-jenis pertanyaan dalam kuesioner adalah :

1. Pertanyaan terbuka

Pertanyaan-pertanyaan terbuka adalah pertanyaan-pertanyaan yang memberi pilihan-pilihan respons terbuka kepada responden. Untuk penelitian eksploratori, penggunaan pertanyaan terbuka lebih umum dilakukan. Pertanyaan terbuka tidak memberi pilihan jawaban, sehingga responden lebih bebas mengungkapkan pendapat dan perasannya.

Pertanyaan terbuka biasanya :

- a. Sesuai untuk situasi dimana diinginkan pendapat anggota organisasi mengenai beberapa aspek dalam sistem, apakah itu mengenai produk atau prosesnya.

- b. Sangat berguna dalam situasi-situasi mengetahui sesuatu. Situasi ini muncul bila penganalisis sistem tidak mampu menentukan dengan tepat problem apa yang mengganggu sistem yang ada.

## 2. Pertanyaan tertutup

Pertanyaan-pertanyaan tertutup adalah pertanyaan-pertanyaan yang membatasi atau menutup pilihan-pilihan respons yang tersedia bagi responden. Pertanyaan tertutup cenderung dilakukan pada penelitian deskriptif. Dalam pertanyaan tertutup responden diberi alternatif jawaban dan cukup memilih jawaban yang dianggap paling cocok dengan pendapatnya. Dalam pertanyaan tertutup, jawaban responden cenderung singkat, sebab responden memilih alternatif yang tersedia. Pertanyaan tertutup digunakan bila penganalisis sistem mampu membuat daftar semua respons yang memungkinkan terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diajukan secara efektif dan ketika semua respons yang diperoleh beberapa hasil yang saling eksklusif, sehingga memilih satu prosedur berarti memilih yang lainnya.

Perbedaan antara menggunakan pertanyaan terbuka dengan pertanyaan tertutup dalam kuesioner dapat dilihat pada tabel 2.1

Tabel 2.4 Perbedaan Pertanyaan Terbuka dengan Pertanyaan Tertutup

Parameter	Terbuka	Tertutup
Kecepatan selesai	Lambat	Cepat
Sifat mengetahui sesuatu	Tinggi	Rendah
Keluasan dan Kedalaman	Tinggi	Rendah
Kemudahan dalam persiapan	Mudah	Sulit
Kemudahan untuk menganalisa	Sulit	Mudah

Sumber : Buchori Alma, (2004)

### 2.5.3 Menentukan Skala Pengukuran

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang-pendeknya interval yang ada dalam alat ukur sehingga alat ukur tersebut akan menghasilkan data kuantitatif. Perancangan skala perlu



dilakukan peneliti jika penelitian yang dijalankan merupakan riset kuantitatif. Dalam pemberian skala, peneliti harus menggunakan angka sesuai jenis skala. Berikut beberapa pembagian skala :

#### 1. Skala Nominal

Skala nominal merupakan skala yang digunakan untuk memberi label, simbol, lambang atau nama suatu kategori. Skala ini memudahkan pengelompokan data menurut kategorinya, sehingga angka yang diberikan pada suatu kategori (misalnya 1, 2, 3 dan seterusnya) tidak memiliki makna matematis, seperti lebih besar, sama atau lebih kecil dari pada kategori lain. Perbedaan angka di sini menunjukkan perbedaan kategori. Contoh : Apa jenis perangkat lunak yang paling sering anda gunakan ?

1 = Pengolah kata

2 = Spreadsheet

3 = Basis Data

4 = Program e-mail

#### 2. Skala Ordinal

Skala ordinal merupakan skala yang memiliki urutan, namun jarak antara titik-titik atau kategori terdekat tidak perlu menunjukkan rentang yang sama. Jadi, di sini jarak antara titik-titik terdekatnya mungkin berlainan. Skala ordinal hanya mengidentifikasi kategori yang menjadi urutan pertama posisinya lebih tinggi dari pada kategori urutan kedua dan kategori kedua punya kedudukan yang lebih tinggi dari pada urutan ketiga dan seterusnya.

Contoh : Lingkarilah salah satu nomor.

Staf pendukung dari kelompok pendukung teknis bersifat :

- a. Benar-benar sangat membantu
- b. Sangat membantu
- c. Cukup membantu
- d. Tidak membantu
- e. Tidak membantu sama sekali

### 3. Skala *Likert*

Skala ini mengukur tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan responden terhadap serangkaian pertanyaan yang mengukur suatu objek. Kategori yang digunakan oleh skala *likert* berupa analisis tingkat kepentingan dan kinerja dengan lima kategori sebagai berikut (Istijanto, 1997) :

Tabel 2.5 Kategori Jawaban Menurut Skala

Kategori	Skala
Sangat penting/sangat puas	5
Penting/ puas	4
Ragu-ragu	3
Tidak penting/tidak puas	2
Sangat tidak penting/sangat tidak puas	1

Sumber : Istijanto (2006)

#### 2.5.4 Membuat Pertanyaan

Pertanyaan dikelompokkan berdasarkan tujuan penelitian, dimulai dari demografi responden yang berisi tentang nama, jenis kelamin, Usia, alamat dan lain-lain. Kemudian dilanjutkan dengan isi pertanyaan yang sesuai dengan tujuan penelitian sebelumnya.

Sampling membantu analisis sistem menentukan tampilan apa yang diperlukan serta responden seperti apa yang akan menerima kuesioner. Penerima biasanya dipilih berdasarkan posisi mereka, lamanya bekerja di perusahaan, tanggung jawab pekerjaan, atau menurut kepentingan-kepentingan lain di dalam sistem baru atau sistem yang sudah ada.

Dalam menyusun kuesioner ada beberapa pilihan yaitu :

1. Memanggil semua responden bersama-sama dalam waktu yang sama  
Kelebihannya : tidak terlalu lama dan akan lebih mampu mengontrol situasi pengumpulan data dengan jaminan setiap orang menerima instruksi yang sama dan 100 persen formulir akan kembali.

Kekurangannya : tidak semua orang di dalam sampel memiliki waktu luang pada waktu yang dijadwalkan dan kemungkinan terdapat sedikit kejengkelan karena mereka harus menfokuskan diri pada kuesioner sementara pekerjaan lain sudah menunggu.

2. Secara pribadi membagi-bagikan kuesioner yang kosong dan mengambil kembali lembar yang sudah diisi.

Kelebihannya : menjamin tingkat respons yang baik bila ia menyerahkan serta mengambil kembali kuesioner secara langsung.

Kekurangannya : sulit dalam hal waktu bila responden terpisah kedalam kelompok yang berjauhan dan ada kemungkinan tidak mengembalikan formulir tertentu.

3. Memungkinkan responden mengatur sendiri kuesioner di tempat kerja dan memasukkannya ke dalam kotak-kotak yang sudah disediakan.

Kelebihannya : mengatur sendiri memungkinkan responden merasa anonimnya lebih terjamin.

Kekurangannya : tingkat respons dengan metode ini sedikit lebih rendah dibandingkan metode lainnya.

4. Mengirim kuesioner ke pegawai-pegawai di cabang lain atau situs terpisah dan memberi tahu masalah tentang waktu, instruksi dan tanggal pengembalian.

Kelebihannya : dapat menjangkau responden yang tempatnya berjauhan.

Kekurangannya : tidak melibatkan responden secara personal.

5. Menyusun kuesioner secara elektronik baik melalui e-mail atau web.

Kelebihannya : cepat menjangkau pengguna sistem yang ada, biaya pengandaan dapat diminimalkan dan respons-responsnya bisa dibuat menurut waktu yang dianggap sesuai oleh responden serta terkumpul dan tersimpan secara otomatis.

Kekurangannya : responden bisa menanyakan kerahasiaan respons yang diberikan lewat *e-mail*.

## 2.6 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas alat ukur dilakukan untuk memastikan instrumen tersebut merupakan alat ukur yang akurat dan dapat dipercaya.

### 2.6.1 Uji Validitas

Berkaitan dengan pengujian instrumen dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keandalan atau kesahihan suatu alat ukur. (Arikunto, 1995 dikutip oleh Istijanto, 2006). Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data adalah valid yaitu instrumen dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.

Validitas adalah tingkat kemampuan instrumen untuk menggunakan data sesuai dengan masalah yang hendak diungkapkan (azwar, 2003). Uji validitas dilakukan untuk menguji butir-butir pertanyaan kuesioner, dengan menggunakan teknik korelasi pada SPSS dapat diketahui tingkat validitas kuesioner sebagai alat uji. Berikut rumus perhitungan validitas secara manual.

$$\text{Rumus : } r_{xy} = \frac{N(\sum XY) - (\sum X \cdot \sum Y)}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}} \dots\dots\dots(2.3)$$

Keterangan :  $r_{xy}$  = Koefisien Korelasi      X = Skor Pertanyaan  
Y = Skor Total      Y = Skor Total  
N = Jumlah Sampel

Validitas pengukuran dapat dilihat pada *Corrected Item - Total Correlation* tampilan SPSS uji reliabilitas. Menurut pendapat Marija J. Norusis dalam buku Manajemen Pemasaran Jasa karanagan Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani *Corrected Item-Total Correlation* adalah korelasi antara item bersangkutan dengan total item. Secara umum, jika nilai *Corrected Item- Total Correlation* lebih besar dari 0,2 maka pertanyaan tersebut dapat dikatakan valid.

Pengujian validitas dilakukan untuk melihat sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur. Suatu instrumen dikatakan valid apabila mampu

mengukur apa yang diinginkan dan mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat.

Pengujian validitas dapat digolongkan dalam beberapa jenis yaitu:

1. Validitas konstruksi (*construct validity*)

Metode validitas yang digunakan untuk mengacu pada pendapat dari ahli (judgment experts), tentang aspek-aspek yang akan diukur dengan berlandaskan teori tertentu.

2. Validasi isi (*content validity*)

Metode validitas isi dapat digunakan dengan membandingkan antara isi instrumen dengan materi pelajaran yang telah diajarkan dengan menggunakan kisi-kisi instrumen.

- 3 Validitas eksternal instrument

Cara pengujian Validitas eksternal instrumen dilakukan dengan membandingkan (untuk mencari persamaan) antara kriteria yang ada pada instrumen dengan fakta-fakta empiris yang terjadi di lapangan. Instrumen penelitian yang mempunyai validitas eksternal yang tinggi akan mengakibatkan hasil penelitian mempunyai validitas eksternal yang tinggi. Instrumen penelitian yang mempunyai validitas eksternal yang tinggi akan mengakibatkan hasil penelitian mempunyai validitas eksternal yang tinggi pula. Untuk meningkatkan validitas eksternal instrument, maka dapat dilakukan dengan memperbesar jumlah anggota sampel.

### **2.6.2 Uji Reliabilitas**

Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama. (Sugiyono, 2008). Uji reliabilitas ini dilakukan untuk melihat apakah suatu instrumen cukup dapat dipercaya atau tidak untuk digunakan sebagai alat pengumpul data, apakah instrumen tersebut sudah baik atau belum, sehingga akan menghasilkan data yang dapat dipercaya pula. Dengan perkataan lain reliabilitas dipakai untuk menunjukkan

sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran diulangi dua kali atau lebih.

Uji reliabilitas alat ukur dapat dilakukan dengan menggunakan *Cronbach Alpha*. Jika *Cronbach Alpha* hasil uji  $> 0.6$  maka pengukuran yang dilakukan andal atau instrumen reliabel. (Ghozali, 2001 dikutip oleh Sugiyono, 2008).

Pengujian ini digunakan untuk menguji keadaan (kekonsistenan) data yang diperoleh. Uji reliabilitas dilakukan jika butir-butir pertanyaan kuesioner sudah dinyatakan valid maka perlu diuji tingkat reliabilitasnya dengan menggunakan teknik-teknik pengukuran reliabilitas.

Teknik-teknik pengukuran reliabilitas adalah :

1. *Inter rater or inter observer reliability*

Digunakan untuk menilai seberapa besar para pengukur /penilai/pengamat memberikan hasil yang konsisten pada pengukuran objek yang sama.

2. *Test retest reliability*

Digunakan untuk menilai kekonsistenan pengukuran antar waktu yang berbeda.

3. *Paralel forms reliability*

Digunakan untuk menilai kekonsistensian hasil dari dua jenis alat ukur yang berisi materi yang sama dengan mengukur hal yang sama pula.

4. *Internal consistency reliability*

Digunakan untuk menilai kekonsistenan internal antar butir pertanyaan yang ada dalam sebuah alat ukur. Pada metode ini kita ingin mendapatkan penilaian seberapa bagus butir-butir pertanyaan yang terlibat mampu memberikan hasil yang sama. Atau kita dapat melihat seberapa konsisten hasil dari butir-butir yang berbeda.

## **2.7 Populasi, Teknik Pengambilan Sampel dan Sampel**

Penentuan populasi, teknik pengambilan sampel dan jumlah sampel sangat diperlukan guna memperoleh data yang akurat dalam melakukan penelitian.

### 2.7.1 Populasi

Populasi diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya. (Sugiyono, 2008). Populasi dalam setiap penelitian harus disebutkan secara tersurat yaitu yang berkenaan dengan besarnya anggota populasi serta wilayah penelitian yang disebutkan secara tersurat. Tujuan perlunya populasi dalam penelitian adalah agar kita dapat menentukan besarnya anggota sampel yang diambil dari anggota populasi dan membatasi berlakunya daerah generalisasi.

### 2.7.2 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel atau teknik *sampling* adalah suatu cara mengambil sampel yang representatif dari populasi. Teknik pengambilan sampel diperlukan saat peneliti melakukan penelitian di perusahaan yang jumlah karyawannya besar. Penelitian yang menggunakan seluruh anggota populasinya disebut sampel total atau sensus, penggunaan ini berlaku jika anggota populasi relatif kecil. Untuk anggota populasi relatif besar, maka diperlukan pengambilan sebagian dari anggota populasi. Pengambilan tersebut harus dilakukan dengan teknik tertentu yang disebut dengan teknik *sampling*.

Teknik pengambilan sampel (teknik *sampling*) dapat dilakukan dengan dua cara (Usman, 1995 dalam Sugiyono, 2008), yaitu:

#### A. Teknik *sampling* random (*probability sampling*)

Teknik pengambilan sampel random ini terdiri dari beberapa cara diantaranya adalah :

##### 1. *Sampling* random sederhana

Pengambilan sampel metode ini dilakukan dengan acak dan simpel. Ciri utama dari *sampling* ini adalah setiap unsur dari keseluruhan populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih. Caranya ialah dengan menggunakan undian, ordinal, tabel bilangan random, atau komputer. Keuntungannya adalah anggota

sampel mudah dan cepat diperoleh. Sedangkan kelemahannya adalah terkadang data yang didapatkan tidak sepenuhnya mewakili populasi.

2. Teknik *sampling* bertingkat

Pengambilan sampel metode ini dilakukan secara *stratified*, artinya dibentuk strata, tingkatan atau kelompok secara proporsional. Keuntungan menggunakan cara ini ialah anggota sampel yang diambil lebih representatif. Kelemahannya ialah lebih banyak memerlukan usaha pengenalan terhadap karakteristik dari populasinya. (Usman, 1995 dikutip oleh Sugiyono, 2008). Contoh:

Jumlah guru SD Pekanbaru yang mengikuti seminar pendidikan:

Guru Bahasa Indonesia	= 25 orang
Guru PPKN	= 30 orang
Guru IPA	= 45 orang
Guru IPS	= 36 orang

Jumlah sampel yang diambil harus sama persisnya dengan jumlah guru sesuai dengan bidang studi.

3. Teknik *sampling* kluster

Kata kluster mengandung arti suatu kumpulan. Teknik *sampling* ini disebut juga dengan teknik sampling daerah, teknik ini digunakan apabila populasi tersebar dalam beberapa daerah propinsi, kabupaten, kecamatan dan seterusnya. Pada peta daerah diberi petak-petak dan diberikan nomor kemudian nomor itu diambil secara acak untuk dijadikan anggota sampelnya. Keuntungannya yaitu dapat mengambil populasi besar yang tersebar diberbagai daerah, pelaksanaannya lebih mudah dan murah dibandingkan dengan teknik lainnya. Sedangkan kelemahannya adalah jumlah individu dalam setiap pilihan tidak sama, ada kemungkinan penduduk satu daerah berpindah ke daerah lainnya tanpa sepengetahuan peneliti.

4. Teknik *sampling* sistematis

Teknik ini sebenarnya adalah teknik random *sampling* sederhana yang dilakukan secara ordinal. Artinya anggota sampel dipilih berdasarkan urutan tertentu.



Keuntungan teknik ini adalah lebih cepat dan mudah sedangkan kelemahannya terkadang kurang mewakili populasinya.

B. Teknik *sampling* nonrandom (*non-probability sampling*)

Teknik pengambilan sampel nonrandom ini terdiri dari beberapa cara diantaranya adalah :

1. Teknik *sampling* kebetulan

Melalui metode ini periset menarik anggota populasi berdasarkan kemudahan saja. Periset mencari karyawan yang mudah idatangi atau mencari karyawan yang mudah dijumpai atau datang ketempat karyawan biasa berkumpul. Teknik ini digunakan apabila pemilihan anggota sampelnya dilakukan terhadap orang atau benda yang kebetulan ada atau dijumpai. Keuntungan menggunakan teknik ini adalah murah, cepat dan mudah sedangkan kelemahannya ialah kurang representatif.

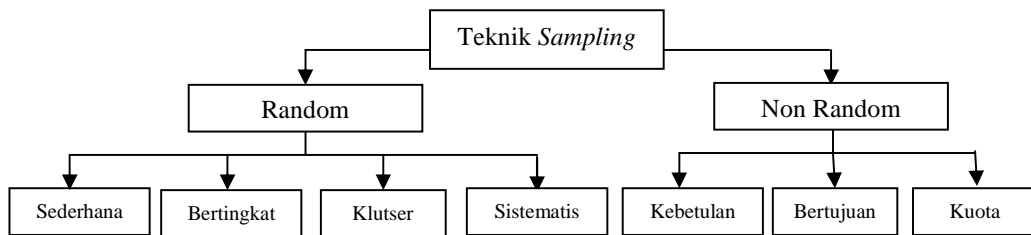
2. Teknik *sampling* bertujuan

Teknik ini digunakan apabila anggota sampel dipilih secara khusus berdasarkan tujuan penelitian. Keuntungan menggunakan teknik ini adalah murah, cepat dan mudah serta relevan dengan tujuan penelitiannya, sedangkan kerugiannya ialah tidak representatif untuk mengambil kesimpulan secara umum.

3. Teknik *sampling* kuota

Dalam metode ini, periset menetapkan kuota atau jumlah tertentu terhadap sampel yang memiliki karakteristik yang diinginkan periset. Teknik ini digunakan apabila anggota sampel pada suatu tingkat dipilih dalam jumlah tertentu dengan ciri-ciri tertentu. Keuntungan dan kerugiannya sama dengan teknik *sampling* bertujuan.

Untuk lebih jelasnya teknik pengambilan sampel (teknik *sampling*) dapat dilihat pada gambar 2.2 berikut ini.



Gambar 2.2 Teknik Pengambilan Sampel (Sumber : Istijanto, 2006)

### 2.7.3 Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang diteliti (Arikunto, 1998 dikutip oleh Sugiyono, 2008). Besarnya anggota sampel harus dihitung berdasarkan teknik-teknik tertentu agar kesimpulan yang berlaku untuk populasi dapat dipertanggungjawabkan, disamping itu harus pula memenuhi teknik teknik sampling seperti yang diuraikan sebelumnya.

Jumlah anggota sampel sering dinyatakan dengan ukuran sampel. Jumlah sampel diharapkan 100% mewakili populasi. Makin besar jumlah sampel mendekati populasi maka peluang kesalahan generalisasi semakin kecil dan sebaliknya. Ukuran sampel dapat ditentukan dengan menggunakan rumus Taro Yamane yang dikutip oleh Ariani, 1999

$$n = \frac{N}{Nd^2 + 1} \dots\dots\dots(2.4)$$

Dimana : n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

D<sup>2</sup> = Presisi yang ditetapkan

## 2.8 Teknik Pengambilan Data

Data merupakan kumpulan dari nilai-nilai yang mencerminkan karakteristik dari individu-individu dari suatu populasi. Data bisa berupa angka, huruf, suara

maupun gambar. Dari data ini diharapkan akan diperoleh informasi sebesar-besarnya tentang populasi. Dengan demikian, diperlukan pengetahuan dan penguasaan metode analisis sebagai upaya untuk mengeluarkan informasi yang terkandung dalam data yang dimiliki.

Data merupakan salah satu komponen penelitian yang penting, data yang akan digunakan dalam penelitian haruslah data yang akurat karena data yang tidak akurat akan menghasilkan informasi yang salah. Adapun teknik pengambilan data berdasarkan sumbernya terbagi atas dua yaitu data primer dan data sekunder. Data yang dikumpulkan dalam penelitian berdasarkan sumbernya adalah :

1. Data primer

Data primer merupakan alternatif lain dari data sekunder. Kata primer (*primary*) merupakan lawan kata sekunder, yang berarti utama, asli, atau langsung dari sumbernya. Data primer adalah data asli yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti untuk menjawab masalah penelitiannya secara khusus. Dalam pengumpulan data primer salah satu metode atau alat yang bisa digunakan yaitu kuisisioner.

2. Data sekunder

Data sekunder merupakan data yang telah dikumpulkan pihak lain, bukan oleh peneliti sendiri, untuk tujuan lain. Artinya, peneliti adalah “tangan kedua” yang sekadar mencatat, mengakses, atau meminta data tersebut (yang kadang sudah berwujud informasi) ke pihak lain yang telah mengumpulkannya di lapangan. Peneliti hanya memanfaatkan data yang ada untuk penelitiannya. Keberadaan data sekunder tidak dipengaruhi penelitian yang akan dijalankan peneliti, sebab data tersebut sudah disediakan pihak lain secara berkala atau pada waktu tertentu.

## **2.9 Metode Analisis**

Analisis merupakan tindakan mengolah data meliputi informasi yang bermanfaat untuk menjawab masalah penelitian. (Istijanto, 2006). Pemilihan metode analisis harus sesuai dengan penelitian yang dilakukan.

### **2.9.1 Analisis Kualitatif**

Analisis data secara kualitatif bersifat memaparkan hasil temuan secara mendalam melalui pendekatan bukan angka atau nonstatistik. Analisis ini cenderung mengakomodasi setiap data atau tanggapan responden yang diperoleh selama pengumpulan data agar mampu memperkaya wawasan (*insight*) manajer. Analisis kualitatif cenderung dilakukan untuk data yang bersifat kualitatif yang dikumpulkan dari penelitian eksploratori seperti wawancara, diskusi grup terfokus, atau teknik proyeksi. Data yang dikumpulkan dari penelitian eksploratori cenderung berupa kata-kata atau kalimat yang disampaikan peserta. Data ini sering kali disebut data verbatim (Sudman dan Blair, 1998 dikutip oleh Istijanto 2006).

### **2.9.2 Analisis Kuantitatif**

Berbeda dengan analisis kualitatif yang menganalisis data tanpa melakukan konversi ke angka, analisis kuantitatif menggunakan dasar pendekatan angka. Hal ini sesuai dengan kata "kuantitatif" yang mengandung makna hitungan atau angka, sehingga proses pemberian skala pada data mentah banyak diterapkan di sini. Sebagai contoh, dalam proses pemberian kode terhadap data kuesioner, jika jawaban responden "Sangat Setuju" diberi angka 5, "Setuju" diberi angka 4, "Ragu-ragu" sama dengan 3, dan seterusnya. Data ini diubah menjadi data kuantitatif, sehingga selanjutnya bisa dilakukan analisis kuantitatif.

Pendekatan kuantitatif punya beberapa manfaat. Pertama, angka mempermudah penginterpretasian hasil secara objektif. Sebagai contoh, jika ditetapkan nilai interval 1-2,4 sebagai sangat buruk; 2,5-3,4 sebagai kategori sedang; dan 3,5-5 sebagai sangat baik, hasil analisis kuantitatif yang menunjukkan angka 4,1 dapat diartikan sangat baik. Kedua, hasil analisis berupa angka memiliki standar, sehingga mempermudah perbandingan. Artinya, dengan angka tersebut peneliti bisa membandingkan nilai yang lebih tinggi, sama, atau lebih rendah di antara variabel-variabel yang diteliti. Sebagai contoh, angka 5 lebih tinggi dari pada 4; 4 lebih tinggi daripada 3; 3 lebih tinggi daripada 2; dan seterusnya. Ketiga, temuan

dalam bentuk angka mempermudah generalisasi atau kesimpulan. Ini dimungkinkan sebab jawaban setiap responden yang dikodekan menjadi angka dapat diolah (misalnya dengan rata-rata). Hasil akhirnya dianggap mewakili seluruh responden.

Dalam praktek, analisis kuantitatif yang paling banyak digunakan adalah analisis statistik. Dengan analisis statistik, hasil pengukuran menjadi lebih bermanfaat, sebab tidak hanya berlandaskan pada nilai absolut, namun juga melihat makna yang tersirat dari hasil analisis. (Sugiyono, 2008)

### **2.9.3 Metode-Metode Analisis Statistik**

Dari berbagai macam metode analisis data bisa dikelompokkan menjadi beberapa kelompok sesuai dengan kegunaannya. Pengelompokan ini adalah sebagai berikut :

1. Metode analisis untuk menguji hipotesis tentang nilai tengah populasi. Digunakan uji *t-student*, uji tanda (*sign test*) dan uji peringkat bertanda *wilcoxon* dan uji proporsi.
2. Metode analisis untuk membandingkan nilai tengah dua atau *lebih populasi*. yang termasuk di dalamnya adalah uji *t-student*, ANOVA, uji *mann-whitney-wilcoxon* dan uji *kruskal-wallis*, uji beda proporsi.
3. Metode analisis untuk melihat hubungan dua atau lebih peubah. yang termasuk di dalamnya adalah korelasi pearson, korelasi peringkat spearman, regresi linear, regresi logistik, tabel kontingensi (uji khi-kuadrat), ANOVA.
4. Metode analisis untuk melakukan pendugaan meliputi segala bentuk analisis regresi.

Alat-alat statistik yang dapat digunakan untuk menganalisis/mengolah data sangat beragam. Oleh karena itu, peneliti perlu memahami alat-alat analisis agar bisa menentukan mana yang paling tepat. Pembagian metode analisis statistik dalam buku-buku teks penelitian pada dasarnya hampir sama.

Zikmund (1997 dalam Sugiyono, 2008) mencoba membagi metode analisis statistik menjadi empat macam, yaitu analisis deskriptif, analisis univariat,

analisis bivariat, dan analisis multivariat. Analisis deskriptif berusaha mengubah kumpulan data mentah menjadi bentuk atau gambaran yang mudah dimengerti. Sedangkan ketiga analisis yang terakhir didasarkan pada jumlah variabel yang diteliti. Analisis univariat melibatkan satu variabel yang diteliti ( $uni = 1$ ), analisis bivariat menggunakan dua variabel ( $bi = 2$ ), dan analisis multivariat menganalisis lebih dari 2 variabel ( $multi = \text{banyak atau lebih dari } 2$ ).

Burns and Bush (1998) mengelompokkan alat analisis statistik menjadi lima atas dasar tujuannya, yaitu analisis deskriptif, analisis inferial, analisis perbandingan, analisis asosiatif, dan analisis prediktif. Sama seperti di atas, analisis deskriptif berusaha memberikan gambaran hasil yang mudah dipahami. Analisis inferial bertujuan menguji nilai hipotesis suatu variabel, analisis perbandingan bertujuan menguji ada tidaknya perbedaan nilai antara kelompok yang diperbandingkan. Analisis asosiatif berusaha menguji ada tidaknya asosiasi atau interdependensi antara dua variabel yang diselidiki, sedangkan analisis prediktif bertujuan melakukan perkiraan suatu nilai variabel.

#### 1. Analisis Deskriptif

Analisis ini bertujuan mengubah kumpulan data mentah menjadi bentuk yang mudah dipahami, dalam bentuk informasi yang lebih ringkas. Artinya, manajer sebagai pengguna mudah memperoleh deskripsi atau gambaran jika hasil informasi diubah menjadi analisis deskriptif. Data mentah yang cukup bervariasi dinilai sulit dan kurang bermakna, sebab peneliti harus mengartikan data tiap responden satu per satu. Contoh: Survei dilakukan dengan menyebar kuesioner berisi 20 pertanyaan, dibagikan kepada 200 karyawan. Jika setiap karyawan mengisi kuesioner tersebut secara lengkap dan mengembalikannya kepada peneliti, peneliti memiliki  $20 \text{ jawaban} \times 200 \text{ responden} = 4.000 \text{ data}$ . Peneliti tidak mungkin menganalisis 4.000 data ini atas dasar per responden, sebab informasi yang dihasilkan sulit diinterpretasikan dan kurang bisa menggambarkan kondisi seluruh karyawan. Sebagai alternatif, peneliti mengolah semua data tersebut dan menggunakan nilai yang bisa mewakili keseluruhannya. Dalam

analisis deskriptif, nilai ini bisa diwakili mean (rata-rata), median, modus, tabel frekuensi, persentase, dan berbagai diagram.

a. Mean

Mean adalah nilai rata-rata dari observasi suatu variabel dan merupakan jumlah semua observasi dibagi jumlah observasi. Mean dapat dicari dengan cara program SPSS atau juga secara manual. Secara manual mean dirumuskan sebagai berikut :

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n} \dots\dots\dots(2.5)$$

di mana :

$\bar{x}$  adalah mean atau rata-rata

$\sum x$  berarti jumlah data semua variabel

$n$  adalah jumlah variabel

b. Modus

Modus menggambarkan nilai yang paling sering muncul atau memiliki frekuensi terbanyak. Penggunaan kata "kebanyakan", "paling banyak", "sebagian besar", "lebih dari 50%", atau "mayoritas" mengindikasikan penggunaan modus dalam analisis deskriptif.

c. Median

Median mengukur nilai tengah dari data yang telah diurutkan nilainya dari kecil ke besar, kemudian membaginya secara seimbang di tengah. Median merupakan cara lain mencari nilai yang dapat mewakili sejumlah data yang terkumpul.

d. Angka Indeks

Analisis dengan angka indeks dilakukan dengan memberi nilai atau bobot pada data agar nantinya diketahui nilai tertinggi sampai terendahnya. Biasanya analisis ini diterapkan untuk skala ordinal. Skala ordinal menghasilkan data dalam bentuk urutan atau ranking. Untuk menggeneralisasi data dari semua responden, jawaban tiap responden dikalikan dengan bobot tertentu untuk menghasilkan angka indeks.

e. Tabel Frekuensi

Dalam tabel frekuensi, data dikelompokkan atau diringkas dalam bentuk format tabel yang terdiri atas kolom dan baris yang menggambarkan jumlah respon untuk tiap kategori dari suatu variabel. Tabel frekuensi mengelompokkan jawaban responden yang sama dalam satu kategori agar memberikan hasil yang mudah dipahami.

f. Persentase

Persentase memberikan gambaran mudah guna membandingkan atau mengetahui data terbanyak dalam satuan per seratus (%). Pengertian persentase yang digunakan di sini sama dengan yang digunakan dalam kehidupan sehari-hari. Kategori data berjumlah lebih besar dari 50% dalam analisis persentase sering disebut mayoritas. Persentase sering dikombinasikan dengan modus dan tabel frekuensi.

g. Diagram Lingkaran/*Pie* Diagram

Analisis deskriptif sering dilengkapi diagram yang memberikan gambaran visual yang lebih mudah dipahami. Diagram lingkaran membagi tiap kelompok menjadi bagian seperti kue yang dipotong. Diagram ini cocok untuk membandingkan besar bagian setiap kelompok.

h. Diagram Batang

Diagram batang menampilkan gambaran data dalam bentuk yang memanjang. Diagram ini mampu menampilkan perbandingan sub-kelompok dalam kategori kelompok yang lebih besar, sehingga mempermudah pembaca mengetahui komposisi tiap bagian dan sub-bagiannya.

i. Diagram Garis

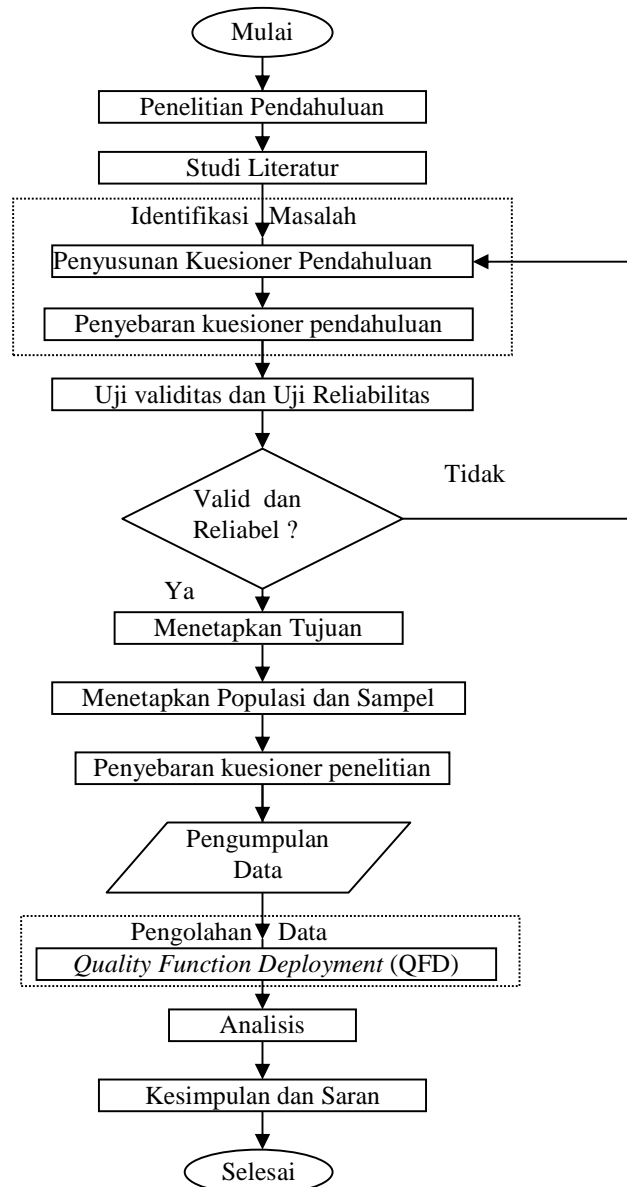
Diagram garis cocok digunakan untuk melihat pola atau kecenderungan yang terjadi pada suatu kelompok. Sering kali diagram garis digunakan untuk melihat perkembangan atau tren berdasarkan waktu.





### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Agar penelitian usulan perbaikan kualitas pelayanan bagian administrasi mahasiswa lebih sistematis, ditentukan urutan penelitian sebagai berikut :



Gambar 3.1 *Flow chart* Langkah-Langkah Penelitian

### **3.1 Penelitian Pendahuluan**

Pada tahap ini dilakukan penelitian pendahuluan tentang uraian tugas dan tanggung jawab pegawai administrasi, prosedur dan proses pelayanan untuk memperoleh gambaran kegiatan pelayanan bagian administrasi di Fakultas Sains dan Teknologi UIN SUSKA RIAU.

### **3.2 Studi Literatur**

Dimaksudkan untuk memperoleh teori-teori dan konsep-konsep tentang kualitas pelayanan dan landasan teori tentang metode *Quality Function Deployment* (QFD).

### **3.3 Identifikasi Masalah**

#### **3.3.1 Penyusunan Kuesioner Pendahuluan**

Hasil penelitian pendahuluan dan studi literatur yang mendasari penyusunan keusioner pendahuluan digunakan untuk mengidentifikasi masalah. Kuesioner adalah instrumen yang umumnya digunakan peneliti untuk meminta responden agar memberikan respon terhadap beberapa pernyataan atau pertanyaan dalam rangka melakukan pengukuran terhadap variabel yang diteliti.

##### **3.3.1.1 Menentukan Variabel Penelitian**

Variabel yang digunakan dalam penelitian peningkatan kualitas adalah dimensi kualitas menurut pendapat Parasuraman, dkk, 1985 yang dikutip oleh Tjiptono 2008. Adapun lima dimensi tersebut adalah sebagai berikut :

1. *Reliability* (keandalan), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali.
2. *Responsiveness* (daya tanggap), kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera
3. *Assurance* (jaminan), berkenaan dengan kemampuan dan kesopanan karyawan dalam menumbuhkan rasa kepercayaan dan keyakinan pelanggan.

4. *Emphaty* (empati), perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, memberikan perhatian personal kepada pelanggan serta memiliki jam operasi yang nyaman.
5. *Tangible* (bukti fisik), berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan, perlengkapan, SDM.

Varibel penelitian menentukan atribut penelitian yang digunakan. Penjabaran atribut didasarkan atas lima dimensi kualitas dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan berikut :

Tabel 3.1 Variabel Penelitian

VARIABEL	No	ATRIBUT PERTANYAAN
KEANDALAN	1	Kemudahan proses pengurusan kartu perpustakaan
	2	Ketepatan waktu penyelesaian kartu perpustakaan
	3	Kemudahan proses pengurusan transkrip nilai dan KHS sementara
	4	Ketepatan waktu penyelesaian transkrip nilai untuk keperluan eksternal
	5	Ketepatan waktu penyelesaian transkrip nilai untuk keperluan internal dan KHS sementara
	6	Kemudahan proses pengurusan surat keterangan aktif kuliah, surat keterangan beasiswa, surat keterangan berkelakuan baik, surat keterangan masih kuliah, surat keterangan sedang TA, dan surat keterangan lulus kuliah
	7	Ketepatan waktu penyelesaian surat keterangan aktif kuliah, surat keterangan beasiswa, surat keterangan berkelakuan baik, surat keterangan masih kuliah, surat keterangan sedang TA, dan surat keterangan lulus kuliah
	8	Akurasi data Kartu Hasil Studi Sementara dan Transkrip nilai eksternal/internal
	9	Akurasi data surat-menyurat administrasi
	10	Akurasi data rekapitulasi absensi mahasiswa
DAYA TANGGAP	11	Pegawai perpustakaan memberikan pelayanan yang cepat
	12	Pegawai perpustakaan siap dan tanggap menangani pekerjaannya
	13	Pegawai administrasi memberikan pelayanan yang cepat
	14	Pegawai administrasi siap dan tanggap menangani pekerjaannya
JAMINAN	15	Pengetahuan pegawai perpustakaan melakukan pekerjaannya
	16	Keramahan pegawai perpustakaan
	17	Kesopanan pegawai perpustakaan
	18	Pengarsipan peminjaman-pengembalian buku perpustakaan
	19	Keamanan penitipan barang-barang mahasiswa di loker perpustakaan
	20	Pengetahuan pegawai administrasi melakukan pekerjaannya
	21	Keramahan pegawai administrasi
	22	Kesopanan pegawai administrasi

Tabel 3.1 Variabel Penelitian (lanjutan)

VARIABEL	No	ATRIBUT PERTANYAAN
JAMINAN	23	Pengarsipan surat keterangan aktif kuliah, surat keterangan beasiswa, surat keterangan masih kuliah,dll
	24	Pengarsipan data transkrip nilai, Kartu Hasil Studi dan Kartu Rencana Studi
EMPATI	25	Pengertian pegawai perpustakaan menerima keluhan dan pengaduan mahasiswa
	26	Perhatian individu pegawai perpustakaan terhadap mahasiswa
	27	Pengertian pegawai administrasi menerima keluhan maupun pengaduan terhadap kebutuhan informasi dan data
	28	Perhatian individu pegawai administrasi terhadap mahasiswa
BUKTI FISIK	29	Kerapian berpakaian pegawai perpustakaan
	30	Fasilitas perpustakaan (jaringan internet, kelengkapan buku, loker)
	31	Kebersihan perpustakaan
	32	Kerapian berpakaian pegawai administrasi
	33	Fasilitas pelayanan administrasi (printer, komputer)
	34	Kebersihan tempat pelayanan administrasi

Sumber : Olahan Data Kuesioner Pendahuluan (2009)

### 3.3.1.2 Menentukan Skala Penelitian

Skala *Likert* biasa digunakan dalam penelitian tentang kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan. Pertanyaan tentang persepsi, harapan dan tingkat kepentingan mahasiswa juga menggunakan skala *Likert*. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel 3.2 berikut.

Tabel 3.2 Kategori Jawaban Menurut Skala *Likert*

Skala	Persepsi	Harapan	Tingkat Kepentingan
1	Sangat tidak puas	Sangat tidak puas	Sangat tidak penting
2	Tidak puas	Tidak puas	Tidak penting
3	Netral	Netral	Netral
4	Puas	Puas	Penting
5	Sangat Puas	Sangat Puas	Sangat Penting

Sumber : Fandy Tjiptono (2008)

Adapun skala yang digunakan untuk pertanyaan mengenai demografi responden adalah skala nominal. Skala nominal yaitu skala yang paling sederhana

disusun menurut jenis (kategorinya) atau fungsi bilangan hanya sebagai simbol untuk membedakan sebuah karakteristik dengan karakteristik lainnya. (Alma, 2004).

### 3.3.1.3 Komponen Kuesioner

Pada penyusunan kuesioner dalam penelitian ini memiliki dua komponen. Komponen tersebut dapat mewakili pertanyaan yang diharapkan dapat menjawab tujuan yang ingin dicapai. Komponen bagian dari kuesioner dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 3.3 Komponen Kuesioner

No	Komponen	Bagian Pertanyaan
1.	Demografi Responden	I
2.	Persepsi, harapan dan Tingkat Kepentingan	II

Sumber : Olahan Data Kuesioner Pendahuluan (2009)

## 3.4 Uji Validitas dan Reliabilitas

### 3.4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Persepsi Mahasiswa

Kuesioner yang valid berarti kuesioner dapat digunakan untuk mengukur apa yang sebenarnya harus diukur dan kuesioner yang reliabel berarti kuesioner yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama. (Sugiyono, 2008). Sebelum kuesioner digunakan sebagai instrumen penelitian dilakukan uji validitas dan reliabilitas terlebih dahulu agar kuesioner dapat mengukur objek penelitian.

Validitas pengukuran tersebut dapat dilihat pada *Corrected Item- Total Correlation* tampilan SPSS uji reliabilitas. Menurut pendapat Marija J. Norusis dalam buku Manajemen Pemasaran Jasa karangan Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani *Corrected Item- Total Correlation* adalah korelasi antara item bersangkutan dengan total item. Secara umum, jika nilai *Corrected Item- Total Correlation* lebih besar dari 0,2 maka pertanyaan tersebut dapat dikatakan valid.

Uji Reliabilitas dilakukan jika butir-butir pertanyaan kuesioner sudah dinyatakan valid maka perlu diuji tingkat reliabilitasnya dengan menggunakan teknik. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *reliability analysis* yang terdapat pada *software SPSS 12.0 for Windows*. Jika nilai dari cronbanch alpha > 0,6 maka variabel yang digunakan reliabel. (Gozhali, 2001 dikutip oleh Kartika, 2005)

Jika kuesioner tidak valid dan atau tidak reliabel maka kuesioner belum dapat dipergunakan sebagai alat ukur untuk mengukur tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan mahasiswa.. Untuk melihat validitas dan reliabilitas dari kuesioner dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap kuesioner *pre test*.

a. Uji validitas persepsi mahasiswa.

Uji validitas hasil kuesioner sebanyak 145 responden. Jumlah kuesioner ini didapat dari responden yang menjawab kuesioner dengan baik dan lengkap. Tingkat validitasnya dapat diterima karena nilai-nilai pada *corrected item - total correlation* bernilai lebih besar dari 0,2. Semua pertanyaan dikatakan valid (Lupiyoadi, 2006)

Tabel 3.4 Nilai *Corrected Item-Total Correlation* Persepsi

Pertanyaan	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	Pertanyaan	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>
Q1	0,43	Q18	0,27
Q2	0,58	Q19	0,46
Q3	0,41	Q20	0,49
Q4	0,47	Q21	0,50
Q5	0,48	Q22	0,37
Q6	0,56	Q23	0,45
Q7	0,48	Q24	0,38
Q8	0,43	Q25	0,59
Q9	0,35	Q26	0,59
Q10	0,23	Q27	0,54
Q11	0,60	Q28	0,44
Q12	0,38	Q29	0,55
Q13	0,63	Q30	0,51
Q14	0,53	Q31	0,58
Q15	0,49	Q32	0,47
Q16	0,55	Q33	0,41
Q17	0,58	Q34	0,42

Sumber : Olahan Data Kuesioner Pendahuluan (2009)

b. Uji reliabilitas persepsi mahasiswa

Untuk uji reliabilitas yang dilakukan terhadap indikator pertanyaan tentang persepsi mahasiswa terhadap pelayanan bagian administrasi diperoleh nilai *cronbach alpha* sebagai berikut :

Tabel 3.5 Nilai *Cronbach's Alpha* dari Variabel Persepsi

No	Variabel	$\alpha$
1	Kemampuan bagian pelayanan administrasi melakukan eksistensi pekerjaannya terhadap mahasiswa	0,78
2	Kecepatan dan ketanggapan bagian pelayanan administrasi	0,71
3	Pengetahuan dan kemampuan bagian pelayanan administrasi untuk dapat dipercaya oleh mahasiswa	0,80
4	Kepedulian bagian pelayanan administrasi memberikan pelayanan	0,78
5	Penampilan pelayanan administrasi, wujud fisik dan fasilitas tempat pelayanan	0,74

Sumber : Olahan Data Kuesioner Pendahuluan (2009)

Dari hasil pengujian terhadap hasil kuesioner persepsi untuk setiap variabel diperoleh nilai *alpha* > 0,6 sehingga kuesioner dinyatakan reliabel.

### 3.5 Menetapkan Tujuan

Penetapan tujuan sangat diperlukan untuk menjawab permasalahan. Berdasarkan permasalahan yang teridentifikasi yaitu pelayanan yang dilakukan belum berkualitas maka tujuan penelitian ialah untuk memberikan usulan perbaikan kualitas pelayanan administrasi Fakultas Sains dan Teknologi UIN SUSKA RIAU dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) karena metode QFD mampu mengidentifikasi prioritas kebutuhan mahasiswa dan mengorelasikannya tanggapan dari bagian administrasi.



### 3.6 Menetapkan Populasi dan Sampel

#### 3.6.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya. (Sugiyono, 2002). Dalam penelitian ini populasi yang dimaksudkan adalah mahasiswa Fakultas Sains dan Teknologi semester genap.

Tabel 3.6 Rekapitulasi Jumlah Mahasiswa Fakultas Sains dan Teknologi per Semester

Juru- san	Semester	II	IV	VI	VIII	X	XII ke atas	Jumlah Laki- laki	Jumlah Perem- puan	TO TAL
Mate - matika	Laki-laki	26	15	11	7	7	3	69		
	Perempuan	67	24	17	12	6	0		126	
	Jumlah	93	39	28	19	13	3			195
Teknik Industri	Laki-laki	76	29	20	17	11	39	192		
	Perempuan	4	4	1	2	3	3		17	
	Jumlah	80	33	21	19	14	42			209
Teknik Elektro	Laki-laki	79	40	43	20	24	29	235		
	Perempuan	7	1	10	3	2	2		25	
	Jumlah	86	41	53	23	26	31			260
Teknik Infor - matika	Laki-laki	94	109	58	53	27	23	364		
	Perempuan	46	38	29	22	23	12		170	
	Jumlah	140	147	87	75	50	35			534
Sistem Infor- masi	Laki-laki	49	22	7	16	23	22	139		
	Perempuan	35	25	19	1	6	9		95	
	Jumlah	84	47	26	17	29	31			234
TOTAL								999	433	1432

Sumber : Fakultas Sains dan Teknologi UIN SUSKA RIAU (2009)

#### 3.6.2 Teknik *Sampling*

Teknik *sampling* adalah suatu cara pengambilan sampel yang representatif dari populasi. (Alma, 2004). Untuk mendapatkan sampel yang presentatif digunakan teknik random *sampling* bertingkat. ini dilakukan Pembagian kelompok dilakukan menurut karakteristik yang ada secara proposional. Kelompok tersebut adalah Jurusan Teknik Informatika, Jurusan Teknik Industri, Jurusan Matematika, Jurusan Sistem

Informasi dan Jurusan Teknik elektro. Dari Tiap jurusan diambil sampel secara acak dengan poporsi yang seimbang dengan jumlah total anggota tiap jurusan.

### **3.6.3 Penentuan Jumlah Sampel**

Setelah melakukan pengumpulan data sekunder dapat diketahui jumlah populasi maka dapat ditentukan jumlah sampel yang akan diambil. Agar sampel mewakili populasi maka jumlah sampel mengikuti rumus Taro Yamane dengan tingkat presisi 10%.

## **3.7 Pengumpulan Data**

### **3.7.1 Data Primer**

Data primer yang ada dalam penelitian usulan perbaikan kualitas pelayanan bagian administrasi Fakultas Sains dan Teknologi UIN SUSKA RIAU adalah tanggapan atau jawaban mahasiswa Fakultas Sains dan Teknologi terhadap kuesioner dan observasi. Data yang diperoleh dari kuesioner meliputi faktor demografi responden, persepsi, harapan dan tingkat kepentingan terhadap kualitas pelayanan bagian administrasi.

### **3.7.2 Data Sekunder**

Data sekunder yang diperlukan dalam penelitian usulan perbaikan kualitas pelayanan bagian administrasi Fakultas Sains dan Teknologi UIN SUSKA RIAU adalah jumlah mahasiswa, visi misi Fakultas Sains dan Teknologi, uraian tugas, proses, prosedur pengurusan administrasi dan struktur organisasi Fakultas Sains dan Teknologi UIN SUSKA RIAU

## **3.8 Pengolahan Data**

Pengolahan data dalam penelitian usulan perbaikan kualitas pelayanan meliputi tahapan sebagai berikut :

Pengolahan data dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD). Pengolahan data dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) mengikuti sistematika sebagai berikut :

1. Menentukan *Voice of Customer* (VOC). Atribut yang berperan sebagai VOC adalah atribut keinginan mahasiswa dengan tingkat persepsi yang rendah dan tingkat harapan yang tinggi.
2. Identifikasi respon teknis sebagai tanggapan dari bagian administrasi mahasiswa terhadap keinginan mahasiswa.
3. Menentukan nilai target, tingkat kepentingan, rasio perbaikan, bobot dan normalisasi bobot.
4. Penggambaran *House of Quality* (HOQ)
5. Menentukan hubungan yang terjadi diantara respon teknis.
6. Menentukan hubungan yang terjadi antara respon teknis dengan atribut keinginan mahasiswa.

Pengolahan data rumah kedua *Matrix Part Deployment*. Merupakan pembahasan lanjut dari respon teknis rumah kualitas atau rumah pertama. Perhitungan yang dilakukan hampir sama dengan perhitungan pada rumah kualitas namun tidak mencantumkan target.

Dari *Matrix Part Deployment* diperoleh informasi *critical part requirement* sebagai tindakan nyata dari respon teknis pihak administrasi. Mahasiswa dimintai keterangan terhadap pelayanan administrasi jika pelayanan tersebut telah dilakukan perbaikan dengan menerapkan tindakan sesuai dengan *critical part requirement* sebagai hasil *Quality Function Deployment*.

### **3.9 Analisis**

Dalam penelitian ini analisis dilakukan dengan tiga cara, yaitu analisis deskriptif, analisis kuantitatif dan analisis kualitatif.

### **3.9.1 Analisis Deskriptif**

Analisis deskriptif bertujuan untuk mengubah kumpulan data mentah menjadi bentuk yang mudah dipahami, dalam bentuk informasi yang lebih ringkas (Istijanto, 2006). Analisis deskriptif yang digunakan adalah *mean* (rata-rata) untuk data kuesioner persepsi, harapan dan tingkat kepentingan tiap atribut pertanyaan. Sedangkan tabel frekuensi dan diagram batang untuk menyajikan data demografi responden. Analisis ini dilakukan untuk mengetahui bahwa kuesioner telah disebar kepada semua kalangan sesuai dengan demografi responden pada kuesioner.

### **3.9.2 Analisis Kuantitatif**

Analisis kuantitatif merupakan analisis dengan pendekatan angka. Analisis kuantitatif meliputi:

a. Mengolah kuesioner

Menentukan kelengkapan jawaban dari kuesioner, makna jawaban kuesioner dan konsistensi antarjawaban

b. Melakukan analisa terhadap penentuan prioritas respon teknis dan prioritas atribut keinginan mahasiswa.

### **3.9.3 Analisis Kualitatif**

Analisis kualitatif meliputi :

a. Mengidentifikasi atribut keinginan mahasiswa

b. Menerjemahkan atribut keinginan mahasiswa ke dalam bahasa teknis dalam bentuk respon teknis

c. Menentukan prioritas respon teknis.

### **3.10 Kesimpulan dan Saran**

Tahap akhir penelitian adalah membuat kesimpulan dari hasil penelitian berdasarkan tujuan yang ingin dicapai. Penelitian ini akan dapat menganalisa keinginan atau harapan-harapan mahasiswa terhadap pelayanan bagian administrasi

akademik dan kemahasiswaan yang kemudian dikorelasikan dengan respon teknis dari bagian pelayanan sehingga diperoleh usulan perbaikan peningkatan kualitas pelayanan berdasarkan harapan atau keinginan mahasiswa yang sesuai dengan kelebihan dan keterbatasan kemampuan bagian administrasi akademik dan kemahasiswaan.

## **BAB IV**

### **PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

#### **4.1 Pengumpulan Data**

Pengumpulan data yang ada terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari jawaban responden pada kuesioner. Data sekunder diperoleh dari bagian administrasi mahasiswa Fakultas Sains dan Teknologi UIN SUSKA.

##### **4.1.1 Sejarah Ringkas Fakultas Sains dan Teknologi UIN SUSKA RIAU**

Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim (UIN SUSKA) RIAU merupakan hasil pengembangan/peningkatan status pendidikan dari Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Sulthan Syarif Qasim Pekanbaru yang secara resmi dikukuhkan berdasarkan Peraturan Presiden RI Nomor 2 Tahun 2005 tanggal 4 Januari 2005 tentang Perubahan IAIN Sulthan Syarif Qasim Pekanbaru menjadi UIN Sultan Syarif Kasim RIAU dan diresmikan pada 9 Februari 2005 oleh Presiden RI, Bapak Susilo Bambang Yudhoyono. Untuk memperluas kajian di IAIN Sulthan Syarif Qasim maka melalui keputusan rapat senat 9 September 1998 ditetapkan perubahan status IAIN SUSQA menjadi UIN SUSKA RIAU.

Pada Tahun 2002/2003 Fakultas yang ada di UIN SUSKA RIAU mengalami peningkatan dengan dibukanya Fakultas Sains dan Teknologi serta beberapa fakultas lainnya. Peningkatan status IAIN menjadi UIN dimaksudkan untuk menghasilkan sarjana muslim yang mampu menguasai, mengembangkan dan menerapkan Islam, ilmu pengetahuan dan teknologi secara integral, sekaligus menghilangkan pandangan dikotomi.

Visi Fakultas Sains dan Teknologi UIN SUSKA adalah menjadi lembaga tinggi yang terbaik dalam bidang kajian Sains dan Teknologi di kawasan Asia Tenggara yang berlandaskan IMTEK dan IMTAQ pata tahun 2013

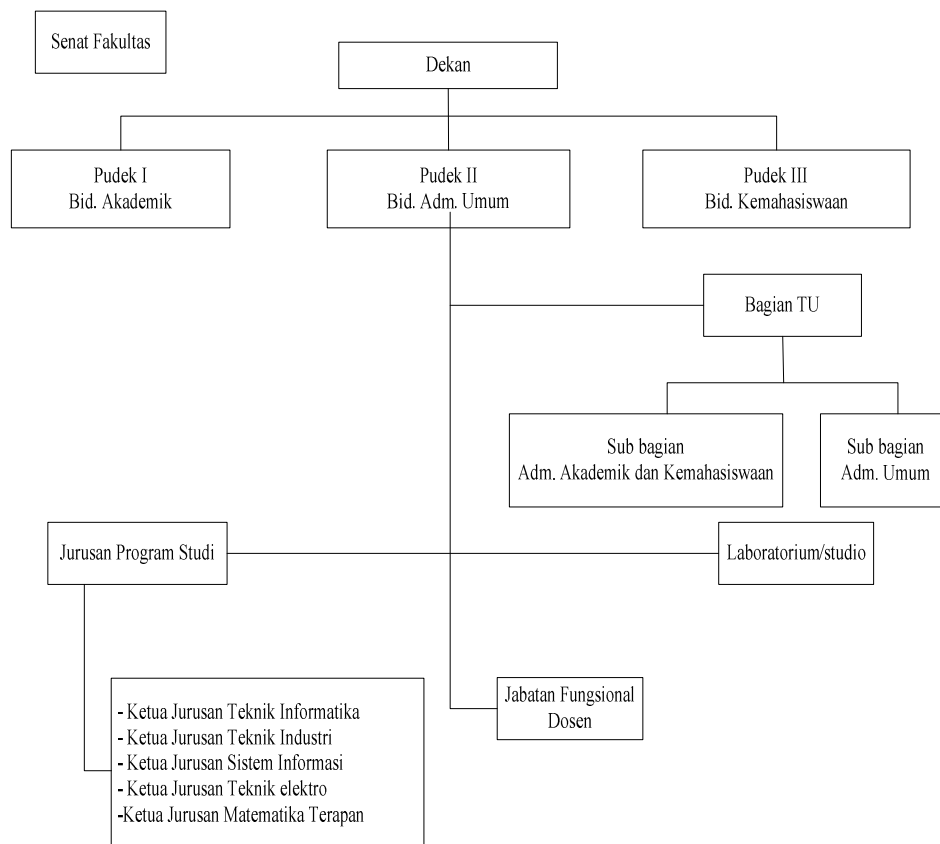
Adapun misi Fakultas Sains dan Teknologi UIN SUSKA adalah sebagai berikut:

1. Menghasilkan sumber daya manusia yang berwawasan dan profesional dalam bidang Sains dan Teknologi yang terpadu dengan nilai keislaman.
2. Menghasilkan penelitian keilmuan Sains dan Teknologi yang terdepan di Asia Tenggara.
3. Memberikan pelayanan dan pengabdian terbaik kepada masyarakat dan industri di bidang Sains dan Teknologi.

Tujuan Fakultas Sains dan Teknologi UIN SUSKA adalah menghasilkan sarjana muslim yang berakhlak mulia yang memiliki kemampuan akademik dan profesional di bidang Sains dan Teknologi yang berwawasan keislaman yang mengembangkan dan memanfaatkan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam kehidupan keseharian baik di kehidupan masyarakat maupun bangsa.

#### **4.1.2 Struktur Organisasi**

Struktur organisasi Fakultas Sains dan Teknologi UIN SUSKA adalah sebagai berikut:



Gambar 4.1 Stuktur Organisasi Fakultas Sains dan Teknologi UIN SUSKA RIAU 2008/2009

#### 4.1.3 Suara Mahasiswa

Suara mahasiswa terhadap pelayanan bagian administrasi mahasiswa diperoleh dari pengisian kuesioner pertanyaan yang diberikan. Kuesioner disusun berdasarkan uraian tugas dan tanggung jawab pegawai administrasi dan variabel dimensi kualitas Parasuraman yang dikategorikan menjadi lima dimensi, yaitu :

1. *Reliability* (keandalan), berkaitan dengan kemampuan bagian pelayanan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali.



2. *Responsiveness* (daya tanggap), kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu mahasiswa dan merespon permintaan mereka dengan segera
3. *Assurance* (jaminan), berkenaan dengan kemampuan dan kesopanan karyawan dalam menumbuhkan rasa kepercayaan dan keyakinan mahasiswa.
4. *Emphaty* (empati), bagian pelayanan memahami masalah mahasiswa dan bertindak demi kepentingan mahasiswa.
5. *Tangible* (kasat mata), berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan, perlengkapan, SDM.

#### **4.1.4 Suara Bagian Administrasi Mahasiswa**

Suara bagian administrasi mahasiswa diperoleh dari wawancara terhadap kepala bagian dan pegawai bagian administrasi mahasiswa. Berikut uraian hasil wawancara yang dilakukan:

1. Tiap pegawai memiliki uraian tugas dan tanggung jawab (dapat dilihat pada lampiran), bekerja selama hari kerja (Senin sampai dengan Jum'at) dengan jam kerja rata-rata 7 jam per hari. Jumlah pegawai administrasi Fakultas Sains dan Teknologi adalah 17 orang
2. Pegawai administrasi memiliki buku ekspedisi, fasilitas pekerjaan yang memadai, bersedia melayani mahasiswa yang mencari informasi dan bertanggung jawab sepenuhnya terhadap data dan kelengkapan persyaratan pengurusan administrasi yang telah diserahkan oleh mahasiswa.
3. Proses pengurusan administrasi tidak sepenuhnya ditangani oleh karyawan di ruang administrasi tetapi terkait dan melewati beberapa prosedur yang membutuhkan waktu. Pihak yang terkait dalam pengurusan administrasi mahasiswa antaralain Kepala Tata Usaha, Pembantu Dekan I , Pembantu Dekan III dan Dekan Fakultas Sains dan Teknologi.
4. Dalam berurusan administrasi, mahasiswa mengisi kelengkapan persyaratan di bagian admnistrasi umum dan kembali ke administrasi umum untuk mengambil hasil pengurusan, jadi saat ada permasalahan atau keluhan mahasiswa

mengandalkan karyawan administrasi akademik dan kemahasiswaan yang berada di administrasi umum untuk mengatasinya.

#### 4.1.5 Jumlah Mahasiswa

Fakultas Sains dan Teknologi UIN SUSKA melayani kepentingan administrasi mahasiswa dengan jumlah mahasiswa 1.432 orang. Mahasiswa tersebut terdiri dari beberapa jurusan seperti yang ada pada tabel berikut:

Tabel 4.1 Rekapitulasi Jumlah Mahasiswa Fakultas Sains dan Teknologi

No	Jurusan /Prodi	Status PTA (N/S)	Jumlah Mahasiswa				Status Akreditasi		
			Jenis Kelamin		Jenjang Program	Total	Sudah		
			Lk.	Pr.	S1		A	B	C
1	Matematika	N	69	126	S1	195			
2	Teknik Industri	N	192	17	S1	209			
3	Teknik Elektro	N	235	25	S1	260			
4	Teknik Informatika	N	364	170	S1	534			
5	Sistem Informasi	N	139	95	S1	234			
<b>Jumlah</b>			999	433		1432			

Sumber : Fakultas Sains dan Teknologi UIN SUSKA RIAU (2009)

#### 4.1.6 Hasil Kuesioner

Kuesioner yang telah disebarkan kembali dikumpulkan. Dari 152 responden hanya diperoleh hasil akhir sebanyak 145 responden. Rekapitulasinya adalah sebagai berikut :

Tabel 4.2 Rekapitulasi Pengumpulan Kuesioner

Jurusan	Jumlah yang Disebar	Jumlah yang Kembali	Jumlah yang Rusak	Jumlah yang Baik
Teknik Informatika	84	73	11	73
Teknik Industri	16	14	2	14
Matematika	18	18	-	18
Sisten Informasi	22	20	2	20
Teknik Elektro	20	20	-	20
<b>Jumlah</b>	160	145	15	145

Sumber : Kuesioner Penelitian (2009)

## 4.2 Pengolahan Data

### 4.2.1 Pengolahan Data Demografi Responden

Data demografi responden yang ada pada penelitian ini berupa jenis kelamin, jurusan dan semester. Melalui data demografi dapat diperoleh informasi bahwa kuesioner telah disebarkan kepada responden sesuai dengan proporsi sampel. Berikut rekapitulasi data demografi dengan menggunakan metode analisis deskriptif yaitu tabel frekuensi dan diagram batang.

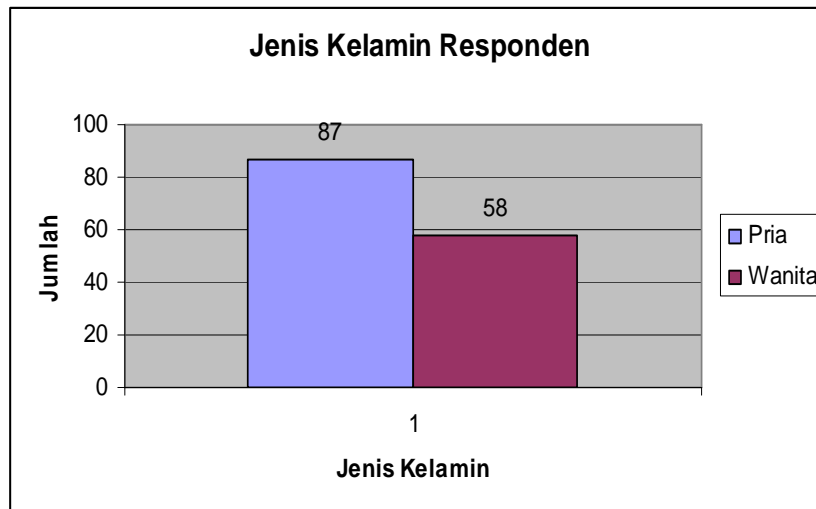
#### 4.2.1.1 Rekapitulasi Data Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Item yang ada pada data jenis kelamin terdiri dari pria dan wanita agar diperoleh informasi tentang komposisi responden yang mengisi kuesioner lebih banyak responden pria atau sebaliknya. *Outputnya* sebagai berikut :

Tabel 4.3 Data Responden berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Pria	87	60%
2	Wanita	58	40%
<b>Jumlah</b>		145	100%

Sumber : Olahan Data Kuesioner Penelitian (2009)



Gambar 4.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin (Sumber : Olahan Data Kuesioner Penelitian, 2009)

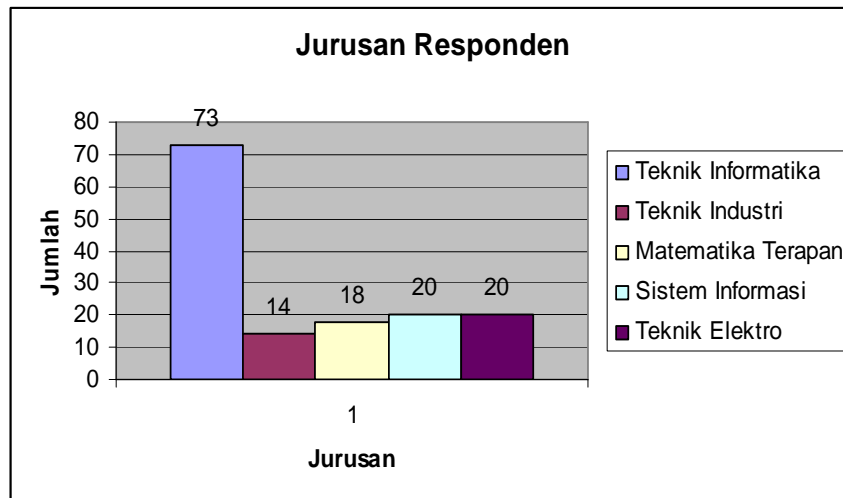
#### 4.2.1.2 Rekapitulasi Data Responden berdasarkan Jurusan

Pilihan jawaban yang diberikan kepada responden berdasarkan jurusan terdiri dari lima pilihan. Dari pengolahan yang dilakukan maka diperoleh hasil *output* sebagai berikut :

Tabel 4.4 Data Responden berdasarkan Jurusan

No	Jurusan	Frekuensi	Persentase
1	Teknik Informatika	73	50%
2	Teknik Industri	14	10%
3	Matematika	18	12%
4	Sistem Informasi	20	14%
5	Teknik Elektro	20	14%
<b>Jumlah</b>		145	100%

Sumber : Olahan Data Kuesioner Penelitian (2009)



Gambar 4.3 Data Responden Berdasarkan Jurusan (Sumber : Olahan Data Kuesioner Penelitian, 2009)

#### 4.2.1.3 Rekapitulasi Data Responden berdasarkan Semester

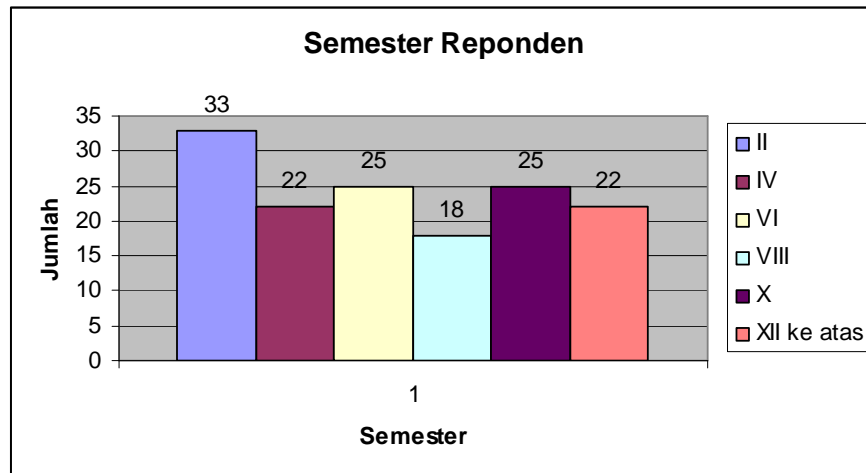
Responden diberikan tiga alternatif jawaban berdasarkan pertanyaan semester.

Hasil pengolahan data responden berdasarkan semester adalah sebagai berikut :

Tabel 4.5 Data Responden berdasarkan Semester

No	Semester	Frekuensi	Persentase
1	II	33	23%
2	IV	22	15%
3	VI	25	17%
4	VIII	18	12%
5	X	25	17%
6	XII ke atas	22	15%
<b>Jumlah</b>		145	100%

Sumber : Olahan Data Kuesioner Penelitian (2009)



Gambar 4.4 Data Responden Berdasarkan Semester (Sumber : Olahan Data Kuesioner Penelitian, 2009)

#### 4.2.2 Pengukuran Persepsi Mahasiswa, Harapan Mahasiswa dan Tingkat Kepentingan Mahasiswa

Pengolahan data dilakukan untuk mengetahui persepsi, harapan dan tingkat kepentingan mahasiswa secara keseluruhan terhadap pelayanan bagian administrasi mahasiswa berdasarkan skala *Likert*.

Nilai rata-rata persepsi mahasiswa, harapan mahasiswa dan tingkat kepentingan mahasiswa tiap pertanyaan per indikator kualitas pelayanan administrasi mahasiswa Fakultas Sains dan Teknologi sebagai berikut :

Tabel 4.6 Rata-rata Persepsi Mahasiswa, Harapan Mahasiswa dan Tingkat Kepentingan

VARIABEL	No	ATRIBUT PERTANYAAN	Persepsi	Harapan	Tingkat Kepentingan
KEANDALAN	1	Kemudahan proses pengurusan kartu perpustakaan	3,47	3,37	3,80
	2	Ketepatan waktu penyelesaian kartu perpustakaan	2,83	4,00	3,94
	3	Kemudahan proses pengurusan transkrip nilai dan KHS sementara	2,94	3,79	3,74

Tabel 4.6 Rata-rata Persepsi Mahasiswa, Harapan Mahasiswa dan Tingkat Kepentingan (lanjutan)

VARIABEL	No	ATRIBUT PERTANYAAN	Persepsi	Harapan	Tingkat Kepentingan
KEANDALAN	4	Ketepatan waktu penyelesaian transkrip nilai untuk keperluan eksternal	1,96	4,34	4,30
	5	Ketepatan waktu penyelesaian transkrip nilai untuk keperluan internal dan KHS sementara	1,99	4,30	4,16
	6	Kemudahan proses pengurusan surat keterangan aktif kuliah, surat keterangan beasiswa, surat keterangan berkelakuan baik, surat keterangan masih kuliah, surat keterangan sedang TA, dan surat keterangan lulus kuliah	2,68	3,93	3,54
	7	Ketepatan waktu penyelesaian surat keterangan aktif kuliah, surat keterangan beasiswa, surat keterangan berkelakuan baik, surat keterangan masih kuliah, surat keterangan sedang TA, dan surat keterangan lulus kuliah	2,42	4,32	4,13
	8	Akurasi data Kartu Hasil Studi Sementara dan Transkrip nilai eksternal/internal	2,14	4,27	4,12
	9	Akurasi data surat-menyurat administrasi	1,93	4,28	4,22
	10	Akurasi data rekapitulasi absensi mahasiswa	1,93	4,32	4,17
<b>Sub Rata-rata</b>			<b>2,43</b>	<b>4,09</b>	<b>4,01</b>
DAYA TANGGAP	11	Pegawai perpustakaan memberikan pelayanan yang cepat	2,85	3,89	3,44
	12	Pegawai perpustakaan siap dan tanggap menangani pekerjaannya	2,83	4,30	3,68
	13	Pegawai administrasi memberikan pelayanan yang cepat	2,99	4,26	3,74
	14	Pegawai administrasi siap dan tanggap menangani pekerjaannya	2,57	3,71	3,67
<b>Sub Rata-rata</b>			<b>2,81</b>	<b>4,04</b>	<b>3,63</b>

Tabel 4.6 Rata-rata Persepsi Mahasiswa, Harapan Mahasiswa dan Tingkat Kepentingan (lanjutan)

VARIABEL	No	ATRIBUT PERTANYAAN	Persepsi	Harapan	Tingkat Kepentingan
JAMINAN	15	Pengetahuan pegawai perpustakaan melakukan pekerjaannya	2,71	4,28	3,35
	16	Keramahan pegawai perpustakaan	2,57	4,26	3,32
	17	Kesopanan pegawai perpustakaan	2,83	3,91	3,39
	18	Pengarsipan peminjaman-pengembalian buku perpustakaan	1,85	4,31	4,26
	19	Keamanan penitipan barang-barang mahasiswa di loker perpustakaan	2,57	4,23	4,24
	20	Pengetahuan pegawai administrasi melakukan pekerjaannya	2,77	3,94	3,41
	21	Keramahan pegawai administrasi	2,48	4,29	3,53
	22	Kesopanan pegawai administrasi	2,49	4,21	3,48
	23	Pengarsipan surat keterangan aktif kuliah, surat keterangan beasiswa, surat keterangan masih kuliah,dll	1,86	3,81	4,06
	24	Pengarsipan data transkrip nilai, Kartu Hasil Studi dan Kartu Rencana Studi	2,08	4,28	4,24
<b>Sub Rata-rata</b>			<b>2,42</b>	<b>4,15</b>	<b>3,73</b>
EMPATI	25	Pengertian pegawai perpustakaan menerima keluhan dan pengaduan mahasiswa	2,25	4,02	3,24
	26	Perhatian individu pegawai perpustakaan terhadap mahasiswa	2,40	4,14	3,20
	27	Pengertian pegawai administrasi menerima keluhan maupun pengaduan terhadap kebutuhan informasi dan data	2,41	4,46	3,73
	28	Perhatian individu pegawai administrasi terhadap mahasiswa	2,57	4,26	3,41
<b>Sub Rata-rata</b>			<b>2,41</b>	<b>4,22</b>	<b>3,39</b>
JAMINAN	29	Kerapian berpakaian pegawai perpustakaan	3,17	4,12	3,22
	30	Fasilitas perpustakaan (jaringan internet, kelengkapan buku, loker)	2,12	4,43	4,30
	31	Kebersihan perpustakaan	2,98	4,20	3,79
	32	Kerapian berpakaian pegawai administrasi	3,15	4,23	3,40
	33	Fasilitas pelayanan administrasi (printer, komputer)	2,95	4,32	3,59



Tabel 4.6 Rata-rata Persepsi Mahasiswa, Harapan Mahasiswa dan Tingkat Kepentingan (lanjutan)

VARIABEL	No	ATRIBUT PERTANYAAN	Persepsi	Harapan	Tingkat Kepentingan
JAMINAN	34	Kebersihan tempat pelayanan administrasi	3,32	4,23	3,43
<b>Sub Rata-rata</b>			<b>2,95</b>	<b>4,25</b>	<b>3,62</b>

Sumber : Olahan Data Kuesioner Penelitian (2009)

Skala persepsi, harapan dan tingkat kepentingan mahasiswa memiliki nilai kelas yang dikelompokkan masing-masing sebagai berikut :

Jumlah kelas = 5 kelas

Lebar kelas =  $\frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{\text{jumlah kelas}}$

$$= \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0.8$$

Batas bawah kelas = Nilai terkecil – 0.005

$$= 1 - 0.005$$

$$= 0.995$$

Batas kelas = 0.995 + 0.8

$$= 1.795$$

Batas bawah kelas selanjutnya

$$= \text{Batas kelas} + 0.005$$

$$= 1.715 + 0.005$$

$$= 1.8$$

Tabel 4.7 Nilai Kelas Persepsi, Harapan dan Tingkat Kepentingan

Nilai Kelas	Persepsi	Harapan	Tingkat Kepentingan
0.995 - 1.795	Sangat tidak puas	Sangat tidak puas	Sangat tidak penting
1.8 - 2.6	Tidak puas	Tidak puas	Tidak penting
2.605 - 3.405	Netral	Netral	Netral
3.41 - 4.21	Puas	Puas	Penting
4.215 - 5.015	Sangat puas	Sangat puas	Sangat penting

Sumber : Olahan Data Kuesioner Penelitian (2009)

### 4.2.3 *Quality Function Deployment (QFD)*

#### 4.2.3.1 Membangun Rumah Pertama (*House of Quality*)

Untuk membangun rumah pertama atau dikenal juga dengan matrix perencanaan tahapan-tahapan yang dilewati adalah sebagai berikut :

##### 1. Menentukan *the voice of customer (WHATs)*

Suara konsumen atau suara mahasiswa dilihat sebagai keinginan mahasiswa yang diperoleh dari selisih antara persepsi dan harapan dengan nilai negatif. Nilai negatif dari selisih tersebut menandakan kelemahan pelayanan karena berada dibawah harapan mahasiswa.

Tabel 4.8 Gap Persepsi dan Harapan Mahasiswa

VARIABEL	No	ATRIBUT PERTANYAAN	Persepsi	Harapan	Gap
KEANDALAN	1	Kemudahan proses pengurusan kartu perpustakaan	3,47	3,37	0,10
	2	Ketepatan waktu penyelesaian kartu perpustakaan	2,83	4,00	-1,17
	3	Kemudahan proses pengurusan transkrip nilai dan KHS sementara	2,94	3,79	-0,85
	4	Ketepatan waktu penyelesaian transkrip nilai untuk keperluan eksternal	1,96	4,34	-2,39
	5	Ketepatan waktu penyelesaian transkrip nilai untuk keperluan internal dan KHS sementara	1,99	4,30	-2,32
	6	Kemudahan proses pengurusan surat keterangan aktif kuliah, surat keterangan beasiswa, surat keterangan berkelakuan baik, surat keterangan masih kuliah, surat keterangan sedang TA, dan surat keterangan lulus kuliah	2,68	3,93	-1,25

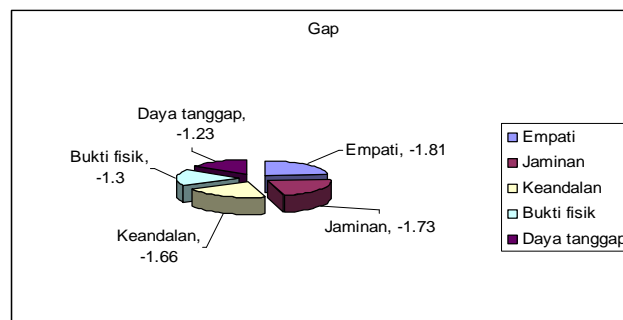
Tabel 4.8 Gap Persepsi dan Harapan Mahasiswa (lanjutan)

VARIABEL	No	ATRIBUT PERTANYAAN	Persepsi	Harapan	Gap
KEANDALAN	7	Ketepatan waktu penyelesaian surat keterangan aktif kuliah, surat keterangan beasiswa, surat keterangan berkelakuan baik, surat keterangan masih kuliah, surat keterangan sedang TA, dan surat keterangan lulus kuliah	2,42	4,32	-1,90
	9	Akurasi data surat-menyurat administrasi	1,93	4,28	-2,34
	10	Akurasi data rekapitulasi absensi mahasiswa	1,93	4,32	-2,39
<b>Sub Rata-rata</b>			<b>2,43</b>	<b>4,09</b>	<b>-1,66</b>
DAYA TANGGAP	11	Pegawai perpustakaan memberikan pelayanan yang cepat	2,85	3,89	-1,04
	12	Pegawai perpustakaan siap dan tanggap menangani pekerjaannya	2,83	4,30	-1,47
	13	Pegawai administrasi memberikan pelayanan yang cepat	2,99	4,26	-1,26
	14	Pegawai administrasi siap dan tanggap menangani pekerjaannya	2,57	3,71	-1,14
<b>Sub Rata-rata</b>			<b>2,81</b>	<b>4,04</b>	<b>-1,23</b>
JAMINAN	15	Pengetahuan pegawai perpustakaan melakukan pekerjaannya	2,71	4,28	-1,57
	16	Keramahan pegawai perpustakaan	2,57	4,26	-1,70
	17	Kesopanan pegawai perpustakaan	2,83	3,91	-1,08
	18	Pengarsipan peminjaman-pengembalian buku perpustakaan	1,85	4,31	-2,46
	19	Keamanan penitipan barang-barang mahasiswa di loker perpustakaan	2,57	4,23	-1,66
	20	Pengetahuan pegawai administrasi melakukan pekerjaannya	2,77	3,94	-1,17
	21	Keramahan pegawai administrasi	2,48	4,29	-1,81
	22	Kesopanan pegawai administrasi	2,49	4,21	-1,72
	23	Pengarsipan surat keterangan aktif kuliah, surat keterangan beasiswa, surat keterangan masih kuliah,dll	1,86	3,81	-1,96
	24	Pengarsipan data transkrip nilai, Kartu Hasil Studi dan Kartu Rencana Studi	2,08	4,28	-2,19
<b>Sub Rata-rata</b>			<b>2,42</b>	<b>4,15</b>	<b>-1,73</b>
EMPATI	25	Pengertian pegawai perpustakaan menerima keluhan dan pengaduan mahasiswa	3,17	4,02	-1,77
	26	Perhatian individu pegawai perpustakaan terhadap mahasiswa	2,12	4,14	-1,74
	27	Pengertian pegawai administrasi menerima keluhan maupun pengaduan terhadap kebutuhan informasi dan data	2,98	4,46	-2,05

Tabel 4.8 Gap Persepsi dan Harapan Mahasiswa (lanjutan)

VARIABEL	No	ATRIBUT PERTANYAAN	Persepsi	Harapan	Gap
EMPATI	28	Perhatian individu pegawai administrasi terhadap mahasiswa	3,15	4,26	-1,69
<b>Sub Rata-rata</b>			2,41	4,22	2,95
KEANDALAN	29	Kerapian berpakaian pegawai perpustakaan	3,32	4,12	-0,94
	30	Fasilitas perpustakaan (jaringan internet, kelengkapan buku, loker)	2,12	4,43	-2,31
	31	Kebersihan perpustakaan	2,98	4,20	-1,22
	32	Kerapian berpakaian pegawai administrasi	3,15	4,23	-1,08
	33	Fasilitas pelayanan administrasi (printer, komputer)	2,95	4,32	-1,37
	34	Kebersihan tempat pelayanan administrasi	3,32	4,23	-0,91
<b>Sub Rata-rata</b>			2,95	4,25	-1,30

Sumber : Olahan Data Kuesioner Penelitian (2009)



Gambar 4.5 Gap Dimensi Kualitas (Sumber : Olahan Data Kuesioner Penelitian, 2009)

Dengan melihat gap yang terjadi maka ditentukan suara mahasiswa yang menjadi *Voice of Customer* adalah atribut keinginan mahasiswa dari nomor 1 hingga nomor 34.

## 2 Menentukan *technical descriptor* (HOWs)

*Technical Descriptor* dikenal dengan sebutan respon teknis. Respon teknis diperoleh dari diskusi yang dilakukan dengan bagian administrasi tanpa mengabaikan

referensi 5 dimensi kualitas menurut Parasuraman. Keterangan untuk setiap respon teknis adalah sebagai berikut :

- a. Respon teknis menentukan waktu maksimal pengurusan administrasi diperlukan untuk mewujudkan *voice of customer* :
  - Ketepatan waktu penyelesaian kartu perpustakaan.
  - Ketepatan waktu penyelesaian transkrip nilai untuk keperluan eksternal.
  - Ketepatan waktu penyelesaian transkrip nilai untuk keperluan internal dan KHS sementara.
  - Ketepatan waktu penyelesaian surat keterangan aktif kuliah, surat keterangan beasiswa, surat keterangan berkelakuan baik, surat keterangan masih kuliah, surat keterangan sedang TA, surat keterangan lulus kuliah dan surat pindah.
- b. Respon teknis pengontrolan terhadap pengurusan administrasi diperlukan untuk mewujudkan *voice of customer* :
  - Kemudahan proses pengurusan transkrip nilai dan KHS sementara.
  - Kemudahan proses pengurusan surat keterangan aktif kuliah, surat keterangan beasiswa, surat keterangan berkelakuan baik, surat keterangan masih kuliah, surat keterangan sedang TA, surat pindah dan surat keterangan lulus kuliah.
  - Ketepatan waktu penyelesaian kartu perpustakaan.
  - Ketepatan waktu penyelesaian transkrip nilai untuk keperluan eksternal.
  - Ketepatan waktu penyelesaian transkrip nilai untuk keperluan internal dan KHS sementara.
  - Ketepatan waktu penyelesaian surat keterangan aktif kuliah, surat keterangan beasiswa, surat keterangan berkelakuan baik, surat keterangan masih kuliah, surat keterangan sedang TA, surat keterangan lulus kuliah dan surat pindah.
- c. Respon teknis meningkatkan keandalan pegawai administrasi diperlukan untuk mewujudkan *voice of customer* :
  - Akurasi data Kartu Hasil Studi Sementara dan Transkrip nilai eksternal/internal.
  - Akurasi data surat-menyurat administrasi.

- Akurasi data rekapitulasi absensi mahasiswa.
  - Ketepatan waktu penyelesaian kartu perpustakaan.
  - Ketepatan waktu penyelesaian transkrip nilai untuk keperluan eksternal.
  - Ketepatan waktu penyelesaian transkrip nilai untuk keperluan internal dan KHS sementara.
  - Ketepatan waktu penyelesaian surat keterangan aktif kuliah, surat keterangan beasiswa, surat keterangan berkelakuan baik, surat keterangan masih kuliah, surat keterangan sedang TA, surat keterangan lulus kuliah dan surat pindah.
- d. Respon teknis meningkatkan ketanggapan pegawai administrasi terhadap keinginan mahasiswa diperlukan untuk mewujudkan *voice of customer* :
- Pegawai perpustakaan memberikan pelayanan yang cepat.
  - Pegawai perpustakaan siap dan tanggap menangani pekerjaannya.
  - Pegawai administrasi memberikan pelayanan yang cepat.
  - Pegawai administrasi siap dan tanggap menangani pekerjaannya.
- e. Respon teknis meningkatkan pengetahuan pegawai administrasi untuk mewujudkan *voice of customer* :
- Pegawai perpustakaan memberikan pelayanan yang cepat.
  - Pegawai administrasi memberikan pelayanan yang cepat.
  - Pengetahuan pegawai perpustakaan melakukan pekerjaannya.
  - Pengetahuan pegawai administrasi melakukan pekerjaannya.
- f. Respon teknis memperbaiki perilaku pegawai administrasi untuk mewujudkan *voice of customer* :
- Kesopanan pegawai perpustakaan.
  - Kesopanan pegawai administrasi.
  - Perhatian individu pegawai perpustakaan terhadap mahasiswa.
  - Perhatian individu pegawai administrasi terhadap mahasiswa.
  - Keramahan pegawai perpustakaan.
  - Keramahan pegawai administrasi.

- Pengertian pegawai perpustakaan menerima keluhan dan pengaduan mahasiswa.
- Pengertian pegawai administrasi menerima keluhan maupun pengaduan terhadap kebutuhan informasi dan data.
- g. Respon teknis memperbaiki penampilan pegawai administrasi untuk mewujudkan *voice of customer* :
  - Kerapian berpakaian pegawai perpustakaan.
  - Kesopanan pegawai perpustakaan.
  - Kesopanan pegawai administrasi.
- h. Respon teknis menyediakan dan mengembangkan fasilitas untuk mewujudkan *voice of customer* :
  - Fasilitas perpustakaan (jaringan internet, kelengkapan buku, loker).
  - Fasilitas pelayanan administrasi (*printer*, komputer).
  - Pengarsipan peminjaman-pengembalian buku perpustakaan.
  - Keamanan penitipan barang-barang mahasiswa di loker perpustakaan.
  - Pengarsipan surat keterangan aktif kuliah, surat keterangan beasiswa, surat keterangan masih kuliah, dll.
  - Pengarsipan data transkrip nilai, Kartu Hasil Studi dan Kartu Rencana Studi.
- i. Respon teknis membersihkan ruangan untuk mewujudkan *voice of customer* :
  - Kebersihan perpustakaan.
  - Kebersihan tempat pelayanan administrasi.
- j. Respon teknis meningkatkan kemampuan komunikasi pegawai administrasi untuk mewujudkan *voice of customer* :
  - Pengertian pegawai administrasi menerima keluhan maupun pengaduan terhadap kebutuhan informasi dan data.
  - Pengertian pegawai perpustakaan menerima keluhan dan pengaduan mahasiswa.
  - Perhatian individu pegawai perpustakaan terhadap mahasiswa.
  - Perhatian individu pegawai administrasi terhadap mahasiswa.

k. Respon teknis menyediakan informasi *Standard Operating Procedure* pelayanan administrasi mahasiswa untuk mewujudkan *voice of customer* :

- Ketepatan waktu penyelesaian kartu perpustakaan.
- Ketepatan waktu penyelesaian transkrip nilai untuk keperluan eksternal.
- Ketepatan waktu penyelesaian transkrip nilai untuk keperluan internal dan KHS sementara.
- Ketepatan waktu penyelesaian surat keterangan aktif kuliah, surat keterangan beasiswa, surat keterangan berkelakuan baik, surat keterangan masih kuliah, surat keterangan sedang TA, surat keterangan lulus kuliah dan surat pindah.
- Kemudahan proses pengurusan transkrip nilai dan KHS sementara.
- Kemudahan proses pengurusan surat keterangan aktif kuliah, surat keterangan beasiswa, surat keterangan berkelakuan baik, surat keterangan masih kuliah, surat keterangan sedang TA, surat pindah dan surat keterangan lulus kuliah.
- Pengarsipan surat keterangan aktif kuliah, surat keterangan beasiswa, surat keterangan masih kuliah, dll.
- Pengarsipan data transkrip nilai, Kartu Hasil Studi dan Kartu Rencana Studi.




### 3 Mengembangkan hubungan antara matrix *WHATs* dan *HOWs*

Pengisian *relationship* juga diperoleh dari hasil diskusi dengan bagian administrasi untuk menentukan seberapa kuat hubungan dari masing-masing kebutuhan mahasiswa terhadap respon teknis bagian administrasi.

Dimana *numeric relationship matrix* adalah



Tabel 4.9 *Numeric Relationship Matrix*

Simbol	Pengertian	Nilai
	Hubungan sangat kuat	9
	Hubungan sedang	3
	Mungkin ada hubungan	1
Kosong	Tidak ada hubungan	0

Sumber : Imam Djati Widodo (2003)

Parameter hubungan yang terbentuk antara matriks *whats* dan *hows* adalah sebagai berikut :



- a. Berhubungan sangat kuat apabila memenuhi kriteria :
  - Antara matriks *what* dan *how* memiliki pembahasan yang sama.
  - Matriks *how* yang diberikan merupakan tanggapan terhadap *what*.
  - Tidakan positif yang dilakukan untuk merealisasikan matriks *how* akan berpengaruh positif terhadap *what* dan sebaliknya.
- b. Berhubungan sedang apabila memenuhi kriteria :
  - Antara matriks *what* dan *how* memiliki pembahasan yang berbeda.
  - Matriks *how* yang diberikan bukan merupakan tanggapan langsung terhadap *what*.
  - Tidakan yang untuk merealisasikan matriks *how* akan berpengaruh tidak langsung terhadap *what*.
- c. Mungkin memiliki hubungan apabila memenuhi kriteria :
  - Antara matriks *what* dan *how* memiliki pembahasan yang berbeda.
  - Tidakan yang dilakukan untuk merealisasikan matriks *how* tidak selalu berpengaruh terhadap *what*.
- d. Kosong atau tidak memiliki hubungan apabila memenuhi kriteria :
  - Antara matriks *what* dan *how* memiliki pembahasan yang tidak berhubungan.
  - Tidakan yang dilakukan matriks *how* tidak berpengaruh terhadap *what*.

Hubungan yang terjadi dapat dilihat pada gambar 4.6

#### 4 Mengembangkan hubungan antara matrix *HOWs*

Tipe simbol yang digunakan dalam menjelaskan hubungan ini dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel 4.10 *Simbol Hubungan Matrix HOWs*

Simbol	Pengertian
	<i>Strong Positive</i>
	<i>Positive</i>
X	<i>Negative</i>
#	<i>Strong negative</i>

Sumber : Imam Djati Widodo (2003)

Parameter hubungan yang terbentuk antara matriks *hows* adalah sebagai berikut :

- a. Berhubungan kuat positif apabila memenuhi kriteria :
  - Antara matriks *hows* memiliki pembahasan yang sama.
  - Antara *how* satu dengan yang lainnya tidak bertentangan dan dapat dilakukan secara bersamaan.
- b. Berhubungan positif apabila memenuhi kriteria :
  - Antara matriks *how* memiliki pembahasan yang sama.
  - Antara *how* satu dengan yang lainnya tidak bertentangan dan tetapi tidak dapat dilakukan secara bersamaan.
- c. Berhubungan negatif apabila memenuhi kriteria :
  - Antara matriks *how* memiliki pembahasan yang sama.
  - Antara *how* satu dengan yang lainnya saling bertentangan.

- d. Berhubungan negatif apabila memenuhi kriteria :
- Antara matriks *how* tidak saling berkaitan.
  - Ada pertentangan terhadap matriks *hows* satu dengan yang lainnya pada saat direalisasikan.

Hubungan antara respon teknis dapat dilihat pada gambar 4.6

## 5. Menentukan target

Di dalam pengisian target pada rumah mutu hampir semua pelayanan tidak dapat diukur dalam bentuk numerik sehingga. Adapun uraiannya adalah sebagai berikut :

- a. Target dari menentukan waktu maksimal pengurusan administrasi adalah waktu maksimal pengurusan administrasi adalah 3 hari.
- b. Target dari pengontrolan terhadap pengurusan administrasi adalah pengurusan administrasi selesai tepat waktu.
- c. Target dari meningkatkan keandalan pegawai administrasi dalam bekerja adalah tidak terdapat kesalahan pengurusan administrasi.
- d. Target meningkatkan ketanggapan pegawai administrasi dalam bekerja adalah karyawan segera merespon kebutuhan mahasiswa.
- e. Target dari meningkatkan pengetahuan pegawai adalah tidak terdapat kesalahan pengurusan administrasi.
- f. Target dari memperbaiki perilaku pegawai administrasi adalah pegawai bersikap ramah dan sopan.
- g. Target dari memperbaiki penampilan pegawai administrasi adalah sesuai dengan peraturan UIN SUSQA RIAU.
- h. Target dari menyediakan dan mengembangkan fasilitas adalah sesuai dengan perkembangan teknologi.
- i. Target membersihkan ruangan adalah ruangan selalu terlihat bersih.
- j. Target dari meningkatkan kemampuan komunikasi pegawai adalah informasi yang diberikan jelas dan dimengerti.

- k. Target dari menyediakan informasi *Standard Operating Procedure* pelayanan administrasi mahasiswa adalah mahasiswa mengetahui *Standard Operating Procedure* pelayanan administrasi.

6. Mengembangkan *prioritized customer requirement*

Beberapa tahapan yang dilalui adalah menentukan *importance rating*, *goal*, *improvement ratio*, *sales point*, dan *raw weight and normalized raw weight*.

a. *Importance rating*

Nilai ini diperoleh dari penggenapan tingkat kepentingan dari jawaban kuesioner.

b. *Goal*

Merupakan tingkat perbaikan yang akan dilakukan untuk memenuhi keinginan mahasiswa. *Goal* atau nilai target yang digunakan adalah harapan dari hasil kuesioner.

c. *Improvement ratio*

Merupakan nilai yang menunjukkan seberapa besar peningkatan layanan yang harus dilakukan perusahaan untuk memenuhi keinginan konsumen. Nilai *improvement ratio* dihitung dari hasil pembagian *goal* dengan nilai persepsi yang menginformasikan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan.

$$\text{Improvement Ratio} = \frac{\text{goal}}{\text{persepsi}}$$

Contoh perhitungan untuk ketepatan waktu penyelesaian kartu perpustakaan

$$\begin{aligned}\text{Improvement Ratio} &= \frac{4}{3} \\ &= 1.4\end{aligned}$$

Tabel 4.11 Nilai *Improvement Ratio* (IR)

No	<i>Voice of Customer</i>	Persepsi	Goal	IR
1	Ketepatan waktu penyelesaian kartu perpustakaan.	2,83	4,00	1,41
2	Kemudahan proses pengurusan transkrip nilai dan KHS sementara.	2,94	3,79	1,29
3	Ketepatan waktu penyelesaian transkrip nilai untuk keperluan eksternal.	1,96	4,34	2,22
4	Ketepatan waktu penyelesaian transkrip nilai untuk keperluan internal dan KHS sementara.	1,99	4,30	2,17
5	Kemudahan proses pengurusan surat keterangan aktif kuliah, surat keterangan beasiswa, surat keterangan berkelakuan baik, surat keterangan masih kuliah, surat keterangan sedang TA, dan surat keterangan lulus kuliah.	2,68	3,93	1,47
6	Ketepatan waktu penyelesaian surat keterangan aktif kuliah, surat keterangan beasiswa, surat keterangan berkelakuan baik, surat keterangan masih kuliah, surat keterangan sedang TA, surat keterangan dan surat lulus kuliah.	2,42	4,32	1,79
7	Akurasi data Kartu Hasil Studi Sementara dan Transkrip nilai eksternal/internal.	2,14	4,27	1,99
8	Akurasi data surat-menyurat administrasi.	1,93	4,28	2,21
9	Akurasi data rekapitulasi absensi mahasiswa.	1,93	4,32	2,24
10	Pegawai perpustakaan memberikan pelayanan yang cepat.	2,85	3,89	1,37
11	Pegawai perspustakaan siap dan tanggap menangani pekerjaannya.	2,83	4,30	1,52
12	Pegawai administrasi memberikan pelayanan yang cepat.	2,99	4,26	1,42
13	Pegawai administrasi siap dan tanggap menangani pekerjaannya.	2,57	3,71	1,45
14	Pengetahuan pegawai perpustakaan melakukan pekerjaannya	2,71	4,28	1,58
15	Keramahan pegawai perpustakaan.	2,57	4,26	1,66
16	Kesopanan pegawai perpustakaan.	2,83	3,91	1,38
17	Pengarsipan peminjaman-pengembalian buku perpustakaan	1,85	4,31	2,33
18	Keamanan penitipan barang-barang mahasiswa di loker perpustakaan	2,57	4,23	1,64
19	Pengetahuan pegawai administrasi melakukan pekerjaannya.	2,77	3,94	1,42
20	Keramahan pegawai administrasi.	2,48	4,29	1,73
21	Kesopanan pegawai administrasi.	2,49	4,21	1,69
22	Pengarsipan surat keterangan aktif kuliah, surat keterangan beasiswa, surat keterangan masih kuliah,dll.	1,86	3,81	2,06
23	Pengarsipan data transkrip nilai, Kartu Hasil Studi dan Kartu Rencana Studi.	2,08	4,28	2,05
24	Pengertian pegawai perpustakaan menerima keluhan dan pengaduan mahasiswa.	2,25	4,02	1,79
25	Perhatian individu pegawai perpustakaan terhadap mahasiswa.	2,40	4,14	1,72
26	Pengertian pegawai administrasi menerima keluhan maupun pengaduan terhadap kebutuhan informasi dan data.	2,41	4,46	1,85
27	Perhatian individu pegawai administrasi terhadap mahasiswa.	2,57	4,26	1,66

Tabel 4.11 Nilai *Improvement Ratio* (IR) (lanjutan)

No	<i>Voice of Customer</i>	Persepsi	Goal	IR
28	Kerapian berpakaian pegawai perpustakaan.	3,17	4,12	1,30
29	Fasilitas perpustakaan (jaringan internet, kelengkapan buku, loker).	2,12	4,43	2,09
30	Kebersihan perpustakaan.	2,98	4,20	1,41
31	Kerapian berpakaian pegawai administrasi.	3,15	4,23	1,34
32	Fasilitas pelayanan administrasi (printer, komputer).	2,95	4,32	1,46
33	Kebersihan tempat pelayanan administrasi.	3,32	4,23	1,27

Sumber : Olahan Data Kuesioner Penelitian (2009)

d. *Sales point*

Merupakan informasi kemampuan menjual produk atau jasa layanan berdasarkan seberapa baik kebutuhan konsumen terpenuhi. Nilai *sales point* adalah

Tabel 4.12 Simbol Hubungan Matrix HOWs

Nilai	Pengertian
1	Tidak ada titik penjualan
2	Titik penjualan menengah
3	Titik penjualan kuat

Sumber : Imam Djati Widodo (2003)

e. Mengembangkan *prioritized voice of customer*

*Raw Weight* untuk *voice of customer* diperoleh hasil perkalian dari faktor tingkat kepentingan, rasio perbaikan serta nilai *sales point*. Sedangkan *normalized raw weight* diperoleh dari hasil pembagian *raw weight* dengan *total raw weight*.

*Raw Weight* = tingkat kepentingan x *improvement ratio* x nilai *sales point*

$$NRW = \frac{Raw Weight}{Total Raw Weight} \times 100\%$$

Contoh perhitungan untuk ketepatan waktu penyelesaian kartu perpustakaan

$$\begin{aligned}
 Raw Weight &= 3,94 \times 1,41 \times 1 \\
 &= 5,55
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 NRW &= \frac{5,55}{212,08} \times 100\% \\
 &= 2,61\%
 \end{aligned}$$

Tabel 4.13 *RW* dan *NRW*

<i>No Voice of Customer</i>	<b>Tingkat Kepentingan</b>	<i>Improvement Ratio</i>	<i>Sales Point</i>	<i>RW</i>	<i>NRW</i>
1	3,94	1,41	1	5,57	2,61%
2	3,74	1,29	1	4,81	2,26%
3	4,30	2,22	1	9,53	4,47%
4	4,16	2,17	1	9,01	4,23%
5	3,54	1,47	1	5,18	2,43%
6	4,13	1,79	1	7,38	3,46%
7	4,12	1,99	1	8,21	3,85%
8	4,22	2,21	1	9,35	4,39%
9	4,17	2,24	1	9,33	4,38%
10	3,44	1,37	1	4,70	2,21%
11	3,68	1,52	1	5,59	2,62%
12	3,74	1,42	1	5,32	2,50%
13	3,67	1,45	1	5,31	2,49%
14	3,35	1,58	1	5,29	2,48%
15	3,32	1,66	1	5,51	2,59%
16	3,39	1,38	1	4,69	2,20%
17	4,26	2,33	1	9,92	4,66%
18	4,24	1,64	1	6,97	3,27%
19	3,41	1,42	1	4,85	2,28%
20	3,53	1,73	1	6,10	2,86%
21	3,48	1,69	1	5,88	2,76%
22	4,06	2,06	1	8,34	3,91%
23	4,24	2,05	1	8,71	4,09%
24	3,24	1,79	1	5,80	2,72%
25	3,20	1,72	1	5,52	2,59%
26	3,73	1,85	1	6,90	3,24%
27	3,41	1,66	1	5,65	2,65%
28	3,22	1,30	1	4,18	1,96%
29	4,30	2,09	1	8,97	4,21%
30	3,79	1,41	1	5,35	2,51%

Tabel 4.13 *RW* dan *NRW* (lanjutan)

No Voice of Customer	Tingkat Kepentingan	Improvement Ratio	Sales Point	RW	NRW
31	3,40	1,34	1	4,56	2,14%
32	3,59	1,46	1	5,25	2,46%
33	3,43	1,27	1	4,37	2,05%
<b>Total</b>				212,08	100%

Sumber : Olahan Data Kuesioner Penelitian (2009)

Tabel 4.14 *Prioritized Voice of Customer*

No	Voice of Customer	NRW	Prioritized
17	Pengarsipan peminjaman-pengembalian buku perpustakaan	4,66%	1
3	Ketepatan waktu penyelesaian transkrip nilai untuk keperluan eksternals	4,47%	2
8	Akurasi data surat-menyurat administrasi	4,39%	3
9	Akurasi data rekapitulasi absensi mahasiswa	4,38%	4
4	Ketepatan waktu penyelesaian transkrip nilai untuk keperluan internal dan KHS sementara	4,23%	5
29	Fasilitas perpustakaan (jaringan internet, kelengkapan buku, loker)	4,21%	6
23	Pengarsipan data transkrip nilai, Kartu Hasil Studi dan Kartu Rencana Studi	4,09%	7
22	Pengarsipan surat keterangan aktif kuliah, surat keterangan beasiswa, surat keterangan masih kuliah,dll	3,91%	8
7	Akurasi data Kartu Hasil Studi Sementara dan Transkrip nilai eksternal/internal	3,85%	9
6	Ketepatan waktu penyelesaian surat keterangan aktif kuliah, surat keterangan beasiswa, surat keterangan berkelakuan baik, surat keterangan masih kuliah, surat keterangan sedang TA, dan surat keterangan lulus kuliah	3,46%	10
18	Keamanan penitipan barang-barang mahasiswa di loker perpustakaan	3,27%	11
26	Pengertian pegawai administrasi menerima keluhan maupun pengaduan terhadap kebutuhan informasi dan data.	3,24%	12
20	Keramahan pegawai administrasi.	2,86%	13
21	Kesopanan pegawai administrasi.	2,76%	14
24	Pengertian pegawai perpustakaan menerima keluhan dan pengaduan mahasiswa.	2,72%	15
27	Perhatian individu pegawai administrasi terhadap mahasiswa.	2,65%	16
11	Pegawai perspustakaan siap dan tanggap menangani pekerjaannya	2,62%	17
1	Ketepatan waktu penyelesaian kartu perpustakaan.	2,61%	18
15	Keramahan pegawai perpustakaan.	2,59%	19



Tabel 4.14 *Prioritized Voice of Customer* (lanjutan)

No	<i>Voice of Customer</i>	<i>NRW</i>	<i>Prioritized</i>
25	Perhatian individu pegawai perpustakaan terhadap mahasiswa.	2,59%	20
30	Kebersihan perpustakaan.	2,51%	21
12	Pegawai administrasi memberikan pelayanan yang cepat	2,50%	22
13	Pegawai administrasi siap dan tanggap menangani pekerjaannya.	2,49%	23
14	Pengetahuan pegawai perpustakaan melakukan pekerjaannya.	2,48%	24
32	Fasilitas pelayanan administrasi (printer, komputer)	2,46%	25
5	Kemudahan proses pengurusan surat keterangan aktif kuliah, surat keterangan beasiswa, surat keterangan berkelakuan baik, surat keterangan masih kuliah, surat keterangan sedang TA, dan surat keterangan lulus kuliah.	2,43%	26
19	Pengetahuan pegawai administrasi melakukan pekerjaannya	2,28%	27
2	Kemudahan proses pengurusan transkrip nilai dan KHS sementara.	2,26%	28
10	Pegawai perpustakaan memberikan pelayanan yang cepat.	2,21%	29
16	Kesopanan pegawai perpustakaan.	2,20%	30
31	Kerapian berpakaian pegawai administrasi.	2,14%	31
33	Kebersihan tempat pelayanan administrasi.	2,05%	32
28	Kerapian berpakaian pegawai perpustakaan.	1,96%	33

Sumber : Olahan Data Kuesioner Penelitian (2009)

#### 7. Mengembangkan *prioritized technical descriptor*

Diperoleh dengan melihat urutan prioritas respon teknis terhadap kebutuhan mahasiswa.

$Sum\ Score = \sum (\text{tingkat kepentingan} \times \text{nilai hubungan matrix WHATs dan HOWs})$

$$Prioritized = \frac{Raw\ Weight}{Total\ Raw\ Weight} \times 100\%$$

Contoh perhitungan untuk menentukan waktu maksimal pengurusan administrasi

$$Sum\ acores = \{(9 \times 4) + (9 \times 4) + (9 \times 4) + (9 \times 4)\}$$

$$= 144$$

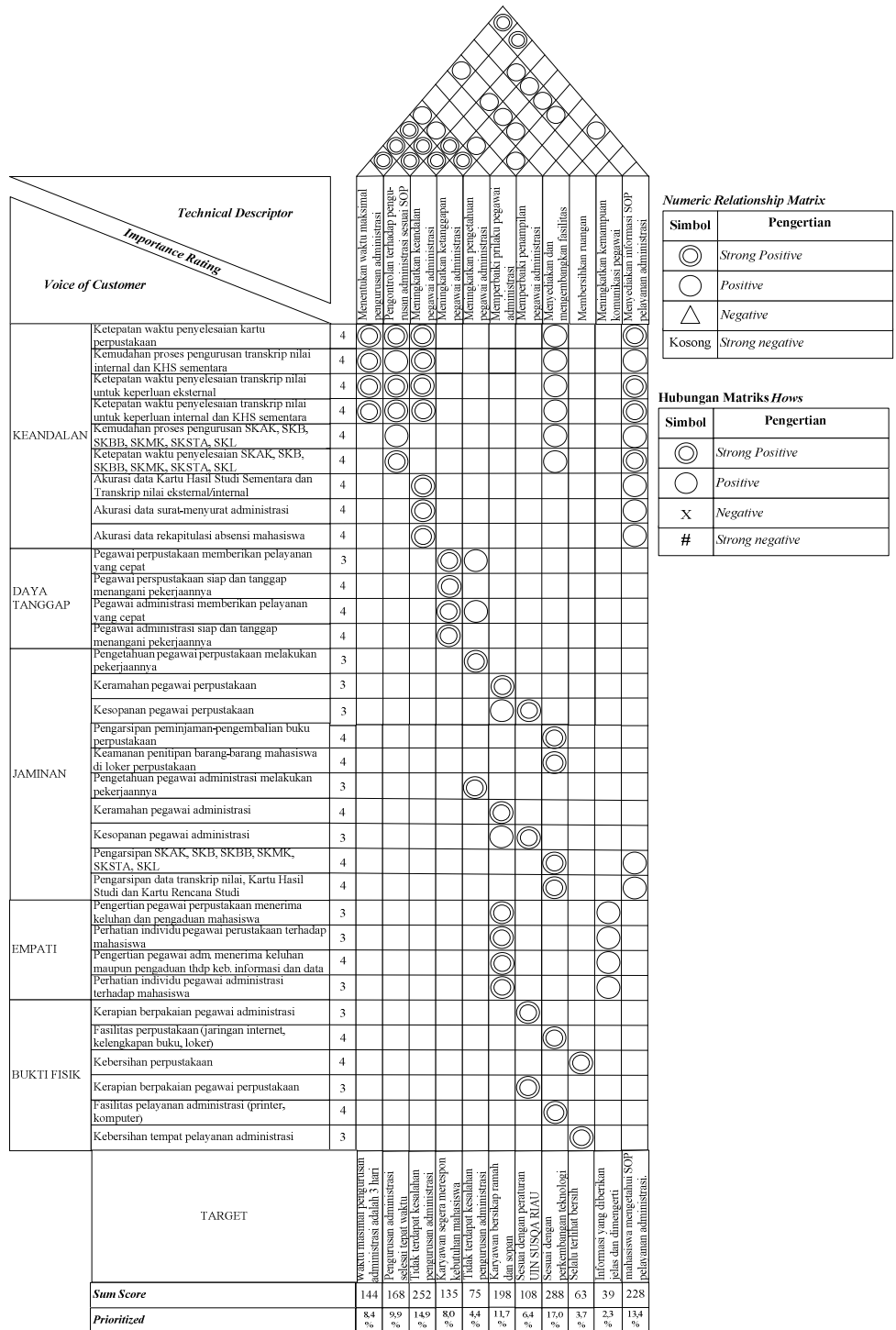
$$Prioritized = \frac{144}{1698} \times 100\%$$

$$= 8,4 \%$$

Tabel 4.15 *Prioritized Technical Descriptor*

<b>Atribut Respon Teknis</b>	<b>Sum acores</b>	<b>Prioritized</b>
Menyediakan dan mengembangkan fasilitas.	288	17,0 %
Meningkatkan keandalan pegawai administrasi.	252	14,9 %
menyediakan informasi <i>Standard Operating Procedure</i> pelayanan administrasi	228	13,4 %
Memperbaiki perilaku pegawai administrasi.	198	11,7 %
Pengontrolan terhadap pengurusan administrasi.	168	9,9 %
Menentukan waktu maksimal pengurusan administrasi.	144	8,4 %
Meningkatkan ketanggapan pegawai administrasi.	135	8,0 %
Memperbaiki penampilan pegawai administrasi.	108	6,4 %
Meningkatkan pengetahuan pegawai administrasi.	75	4,4 %
Membersihkan ruangan .	63	3,7 %
Meningkatkan kemampuan komunikasi pegawai administrasi.	39	2,3 %

Sumber : Olahan Data Kuesioner Penelitian (2009)



Gambar 4.6 House of Quality

#### 4.2.3.2 Membangun Rumah Kedua (*Matrix Part Deployment*)

Rumah kedua bertujuan untuk melihat lebih rinci dari respon teknis yang ada pada rumah pertama sehingga dapat ditentukan bagian-bagian penting dari respon teknis tersebut. Untuk membangun rumah kedua, langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

##### 1. Menentukan *technical requirement*

Berdasarkan *House of Quality* terlihat beberapa respon teknis yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Setelah berdiskusi dengan bagian administrasi ternyata keseluruhan respon teknis tersebut memungkinkan untuk ditindaklanjuti dalam rumah kedua sebagai kebutuhan konsumen.

##### 2 Menentukan *critical part requirement*

Respon teknis berupa tindakan diperoleh dari wawancara dan diskusi yang dilakukan dengan bagian administrasi. Keterangan untuk setiap tindakan adalah sebagai berikut :

- a. Tindakan menentukan waktu maksimal pengurusan administrasi disetiap jalurnya diperlukan untuk mendistribusikan waktu total maksimal dari pengurusan administrasi. Target waktu dalam pengurusan administrasi adalah kurang atau sama dengan 3 hari. Untuk merealisasikan target tersebut dan sebagai bentuk tindakan dari pernyataan menentukan waktu maksimal pengurusan administrasi maka dari total waktu 3 hari, ditentukan pembagian waktu pada tiap pelayanan administrasi dengan melihat tahapan yang dilalui oleh tiap pengurusan administrasi. Ada 4 pengelompokkan pengurusan administrasi ditinjau dari tahapan yang dilalui (lihat pada lampiran VI sampai dengan lampiran IX). Pembagian total waktu maksimal dilakukan berdasarkan data yang dikumpulkan dari setiap bentuk pengurusan administrasi. Data diambil berdasarkan pendapat *Roscoe* (Uma Sekaran, 1992), masing-masing sebanyak 30 buah di tiap bentuk pengurusan. Perolehan data berupa tanggal, waktu dan penerima dilihat dari buku ekspedisi.

Perhitungan yang dilakukan adalah sebagai berikut :

- Waktu pengamatan dari pengisian formulir oleh mahasiswa (di jurusan) hingga pembuatan pengurusan administrasi (di jurusan) memerlukan waktu

Rata-rata pengurusan administrasi

$$= \frac{\text{Total waktu yang diperlukan}}{\text{Jumlah pengurusan}}$$

Contoh pengurusan administrasi transkrip nilai internal dan KHS sementara

$$= \frac{5 \text{ hari}}{30}$$

$$= 0,167 \text{ hari}$$

Bila dijadikan dalam hitungan menit

$$= \text{rata-rata hari pengurusan administrasi} \times 7 \text{ jam kerja/hari} \times 60 \text{ menit}$$

$$= 0,167 \text{ hari} \times 7 \text{ jam/hari} \times 60 \text{ menit}$$

$$= 70 \text{ menit}$$

Perhitungan untuk waktu pengamatan pada tahapan berikutnya hingga pengurusan administrasi selesai, mengikuti perhitungan seperti diatas.

Perhitungan waktu maksimal pengurusan yang ditargetkan tiga (3) hari adalah sebagai berikut :

- Waktu maksimal dari pengisian formulir oleh mahasiswa (di jurusan) hingga pembuatan pengurusan administrasi (di jurusan) adalah

Persentase total waktu

$$= \frac{\text{Rata - rata pengurusan adm.}}{\text{waktu keseluruhan}} \times 100\%$$

$$\text{Waktu keseluruhan} = 70 \text{ menit} + 378 \text{ menit} + 168 \text{ menit} + 1652 \text{ menit}$$

Contoh pengurusan administrasi transkrip nilai internal dan KHS sementara

$$= \frac{70 \text{ menit.}}{2268 \text{ menit}} \times 100\%$$

$$= 0.031$$

$$= 3.1 \%$$

Sehingga, waktu maksimalnya adalah

= Persentase total waktu yang dibutuhkan x waktu target

Waktu target adalah 3 hari (1260 menit)

Contoh pengurusan administrasi transkrip nilai internal dan KHS sementara

= 3 % x 1260 menit

= 38.39 menit

Perhitungan yang sama dilakukan pada tahapan-tahapan selanjutnya disetiap bentuk pengurusan.

Tabel 4.16 Rekapitulasi Pengurusan Transkrip Nilai Eksternal

N O	Transkrip Nilai Internal	Jangka waktu				
		Masuk	Proses			Keluar
	Atas Nama	Adm. di Jurusan	Adm. di jurusan	KTU	PD I	Adm. Di Jurusan
1	Dedi Damhu (TIF)	25-Mar-09	25-Mar-09	27-Mar-09	30-Mar-09	30-Mar-09
2	Arifatul Azhar (TIF)	25-Mar-09	25-Mar-09	27-Mar-09	30-Mar-09	30-Mar-09
3	Ade Gunawan (TIF)	25-Mar-09	27-Mar-09	30-Mar-09	30-Mar-09	6-Apr-09
4	Rika Putri (TIF)	25-Mar-09	27-Mar-09	30-Mar-09	30-Mar-09	6-Apr-09
5	Rini Nopriani (TIF)	27-Mar-09	30-Mar-09	31-Mar-09	31-Mar-09	6-Apr-09
6	Fajri Setiawan (TIF)	27-Mar-09	30-Mar-09	31-Mar-09	31-Mar-09	6-Apr-09
7	Ferdi Fernando (TI)	27-Mar-09	27-Mar-09	30-Mar-09	30-Mar-09	6-Apr-09
8	Bayu Eko (TI)	27-Mar-09	27-Mar-09	30-Mar-09	30-Mar-09	6-Apr-09
9	Angga Yori (TI)	30-Mar-09	30-Mar-09	30-Mar-09	30-Mar-09	6-Apr-09
10	Ipong Lesmono (TI)	27-Mar-09	27-Mar-09	30-Mar-09	30-Mar-09	6-Apr-09
11	Eka Yusmalina (TI)	27-Mar-09	27-Mar-09	30-Mar-09	30-Mar-09	6-Apr-09
12	Harjuni (TI)	27-Mar-09	27-Mar-09	30-Mar-09	30-Mar-09	6-Apr-09
13	Helmavira (MT)	27-Mar-09	27-Mar-09	30-Mar-09	30-Mar-09	6-Apr-09
14	Laina (MT)	30-Mar-09	30-Mar-09	30-Mar-09	30-Mar-09	6-Apr-09
15	M. Nizam (MT)	30-Mar-09	30-Mar-09	30-Mar-09	30-Mar-09	2-Apr-09
16	Devi Safitri (MT)	30-Mar-09	30-Mar-09	30-Mar-09	31-Mar-09	2-Apr-09
17	Syuhada (MT)	30-Mar-09	30-Mar-09	30-Mar-09	31-Mar-09	2-Apr-09
18	Widia Astuti (MT)	30-Mar-09	30-Mar-09	30-Mar-09	1-Apr-09	2-Apr-09
19	Arini H (SI)	31-Mar-09	31-Mar-09	31-Mar-09	31-Mar-09	6-Apr-09
20	Nova Hidayana (SI)	27-Mar-09	27-Mar-09	31-Mar-09	01-Apr-09	6-Apr-09
21	Nurva Widya (SI)	27-Mar-09	27-Mar-09	31-Mar-09	31-Mar-09	6-Apr-09
22	Taufik Boniman (SI)	27-Mar-09	30-Mar-09	31-Mar-09	31-Mar-09	6-Apr-09
23	Sovya Wahyuni (SI)	31-Mar-09	31-Mar-09	31-Mar-09	31-Mar-09	6-Apr-09
24	Alfitra Lisfiandi (SI)	27-Mar-09	27-Mar-09	31-Mar-09	31-Mar-09	8-Apr-09
25	Arbaiyah (TE)	27-Mar-09	27-Mar-09	31-Mar-09	02-Apr-09	8-Apr-09
26	Abdul Hasikin (TE)	27-Mar-09	27-Mar-09	31-Mar-09	31-Mar-09	8-Apr-09
27	Khairul Fahri (TE)	27-Mar-09	27-Mar-09	31-Mar-09	31-Mar-09	8-Apr-09

Tabel 4.16 Rekapitulasi Pengurusan Transkrip Nilai Eksternal (lanjutan)

N O	Transkrip Nilai Internal	Jangka waktu				
		Masuk	Proses			Keluar
	Atas Nama	Adm. di Jurusan	Adm. di jurusan	KTU	PD I	Adm. Di Jurusan
28	Harminsyah (TE)	27-Mar-09	27-Mar-09	31-Mar-09	31-Mar-09	8-Apr-09
29	Deny Prayuda (TE)	31-Mar-09	31-Mar-09	31-Mar-09	31-Mar-09	8-Apr-09
30	Syahrul (TE)	31-Mar-09	31-Mar-09	31-Mar-09	02-Apr-09	2-Apr-09
Waktu Pengamatan		70 menit		168 menit		
			378 menit		1652 menit	
Waktu Maksimal		38.39 menit		93.33 menit		
			210 menit		917.8 menit	

Sumber : Data Pengamatan (2009)

Tabel 4.17 Rekapitulasi Waktu Pengurusan Transkrip Nilai Eksternal

Tahapan	A	B	C	D	Total Waktu
<b>Waktu pengamatan</b>	70.00 menit	378.00 menit	168.00 menit	1652.00 menit	2268 menit
<b>Persentase waktu pengamatan</b>	3 %	17 %	7 %	73 %	100 %
<b>Waktu maksimal</b>	38.89 menit	210.00 menit	93.33 menit	917.78 menit	1260 menit

Sumber : Olahan Data Penelitian (2009)

Keterangan :

- A : Waktu pengurusan dari diisinya formulir oleh mahasiswa hingga pembuatan pengurusan administrasi
- B : Waktu pengurusan dari pembuatan pengurusan administrasi hingga diparaf oleh sekretaris jurusan
- C : Waktu pengurusan dari pengurusan administrasi diparaf oleh sekretaris jurusan hingga pengurusan administrasi ditandatangani oleh Dekan.
- D : Waktu pengurusan dari pengurusan administrasi ditandatangani oleh Dekan hingga pengurusan administrasi kembali ke jurusan dan diambil oleh mahasiswa

Tabel 4.18 Rekapitulasi Pengurusan Transkrip Nilai Internal dan KHS sementara

N O	KHS Sementara & Transkrip Nilai Eksternal	Jangka waktu				
		Masuk	Proses			Keluar
		Adm. di Jurusan	Adm. di jurusan	Jurusan	Dekan	Adm. Di Jurusan
1	Supriyatin (TI)	25-Mar-09	27-Mar-09	30-Mar-09	30-Mar-09	03-Apr-09
2	Lazim (TI)	27-Mar-09	27-Mar-09	30-Mar-09	30-Mar-09	03-Apr-09
3	Agus Satria (TI)	27-Mar-09	27-Mar-09	30-Mar-09	31-Mar-09	03-Apr-09
4	Thomy Hendri (TI)	27-Mar-09	27-Mar-09	30-Mar-09	31-Mar-09	03-Apr-09
5	Riana Putir (TI)	27-Mar-09	27-Mar-09	30-Mar-09	31-Mar-09	03-Apr-09
6	Dea Tolosi (TI)	30-Mar-09	30-Mar-09	30-Mar-09	31-Mar-09	03-Apr-09
7	Reski Gunawan (SI)	30-Mar-09	30-Mar-09	31-Mar-09	31-Mar-09	03-Apr-09
8	Khairunnas (SI)	30-Mar-09	30-Mar-09	31-Mar-09	31-Mar-09	03-Apr-09
9	Shinta Rahayu (SI)	30-Mar-09	30-Mar-09	31-Mar-09	02-Apr-09	03-Apr-09
10	Febi Nursalisah (SI)	30-Mar-09	30-Mar-09	31-Mar-09	02-Apr-09	03-Apr-09
11	Wirdah (SI)	30-Mar-09	30-Mar-09	31-Mar-09	02-Apr-09	03-Apr-09
12	Resti Privitasari (SI)	30-Mar-09	30-Mar-09	31-Mar-09	02-Apr-09	03-Apr-09
13	Lili Wisdarni (MT)	30-Mar-09	31-Mar-09	02-Apr-09	02-Apr-09	03-Apr-09
14	Tisna Dewi (MT)	30-Mar-09	31-Mar-09	31-Mar-09	02-Apr-09	03-Apr-09
15	Elfira Safitri (MT)	30-Mar-09	01-Apr-09	02-Apr-09	02-Apr-09	03-Apr-09
16	Zuhrowadi (MT)	30-Mar-09	01-Apr-09	02-Apr-09	02-Apr-09	03-Apr-09
17	Gusti Nengsih (MT)	30-Mar-09	01-Apr-09	02-Apr-09	02-Apr-09	03-Apr-09
18	Vidi W (MT)	30-Mar-09	01-Apr-09	02-Apr-09	02-Apr-09	03-Apr-09
20	Apri Wayan (TE)	30-Mar-09	01-Apr-09	01-Apr-09	01-Apr-09	07-Apr-09
21	Setiyadi (TE)	30-Mar-09	01-Apr-09	01-Apr-09	01-Apr-09	07-Apr-09
22	Delti Suriani (TE)	30-Mar-09	01-Apr-09	01-Apr-09	01-Apr-09	07-Apr-09
23	Yohan (TE)	30-Mar-09	01-Apr-09	01-Apr-09	01-Apr-09	07-Apr-09
24	Andri Yulianto (TE)	31-Mar-09	01-Apr-09	01-Apr-09	01-Apr-09	07-Apr-09
25	Ikhtari Haimi (TIF)	02-Apr-09	03-Apr-09	07-Apr-09	07-Apr-09	07-Apr-09
26	Rina Septriana (TIF)	02-Apr-09	03-Apr-09	07-Apr-09	07-Apr-09	07-Apr-09
27	Siska Kurnia (TIF)	02-Apr-09	07-Apr-09	07-Apr-09	07-Apr-09	08-Apr-09
28	Rahmi Fitriani (TIF)	07-Apr-09	07-Apr-09	07-Apr-09	07-Apr-09	08-Apr-09
29	Iman Priyadi (TIF)	07-Apr-09	07-Apr-09	07-Apr-09	07-Apr-09	08-Apr-09
30	Pepi selpira (TIF)	07-Apr-09	07-Apr-09	07-Apr-09	07-Apr-09	08-Apr-09
Waktu Pengamatan		392 menit		269 menit		
			280 menit		868 menit	
Waktu Maksimal		289.2 menit		123.9 menit		
			206.6 menit		640.33 menit	

Sumber : Data Pengamatan (2009)



Tabel 4.19 Rekapitulasi Waktu Pengurusan Transkrip Nilai Internal dan KHS sementara

Tahapan	A	B	C	D	Total Waktu
<b>Waktu pengamatan</b>	392 menit	280 menit	168 menit	868 menit	1708 menit
<b>Persentase waktu pengamatan</b>	23%	16.4%	9.8%	50.82%	100 %
<b>Waktu maksimal</b>	289.2 menit	206.6 menit	123.9 menit	640.33 menit	1260 menit

Sumber : Olahan Data Penelitian (2009)

Keterangan :

- A : Waktu pengurusan dari diisinya formulir oleh mahasiswa hingga pembuatan pengurusan administrasi
- B : Waktu pengurusan dari pembuatan pengurusan administrasi hingga diparaf oleh sekretaris jurusan
- C : Waktu pengurusan dari pengurusan administrasi diparaf sekretaris jurusan hingga pengurusan administrasi ditandatangani oleh pembantu dekan I
- D : Waktu pengurusan dari pengurusan administrasi ditandatangani oleh Pembantu Dekan I hingga transkrip nilai dan KHS sementara kembali ke jurusan dan diambil oleh mahasiswa

Tabel 4.20 Rekapitulasi Pengurusan SKAK, SKMK, SKTA dan SKL

N O	SKAK, SKMK, SKTA, SKL  Atas Nama	Jangka waktu				
		Masuk	Proses			Keluar
		Adm. di Jurusan	Adm. di jurusan	KTU	PD I dan Dekan	Adm. Di Jurusan
1	Dewi Marchelia	25-Mar-09	27-Mar-09	27-Mar-09	30-Mar-09	3-Apr-09
2	Fitri Handayani	25-Mar-09	27-Mar-09	27-Mar-09	30-Mar-09	3-Apr-09
3	Irma Fianti	25-Mar-09	27-Mar-09	27-Mar-09	30-Mar-09	3-Apr-09
4	Dicky Firmansyah	25-Mar-09	27-Mar-09	27-Mar-09	30-Mar-09	3-Apr-09
5	Aidil Sandra	25-Mar-09	27-Mar-09	27-Mar-09	30-Mar-09	3-Apr-09
6	M. Iqbal Ramli	25-Mar-09	27-Mar-09	27-Mar-09	30-Mar-09	3-Apr-09
7	Ramhan	25-Mar-09	27-Mar-09	27-Mar-09	30-Mar-09	3-Apr-09
8	Rahmad Putra	25-Mar-09	27-Mar-09	27-Mar-09	30-Mar-09	3-Apr-09
9	Mardiana	25-Mar-09	27-Mar-09	27-Mar-09	30-Mar-09	3-Apr-09
10	Romadona	27-Mar-09	27-Mar-09	27-Mar-09	30-Mar-09	3-Apr-09

Tabel 4.20 Rekapitulasi Pengurusan SKAK, SKMK, SKTA dan SKL (lanjutan)

N O	SKAK, SKMK, SKTA, SKL  Atas Nama	Jangka waktu				
		Masuk	Proses			Keluar
		Adm. di Jurusan	Adm. di jurusan	KTU	PD I dan Dekan	Adm. Di Jurusan
11	Anton Darmawan	27-Mar-09	27-Mar-09	27-Mar-09	30-Mar-09	3-Apr-09
12	Jadho	27-Mar-09	27-Mar-09	27-Mar-09	30-Mar-09	3-Apr-09
13	Joko Nuryanto	27-Mar-09	27-Mar-09	27-Mar-09	30-Mar-09	6-Apr-09
14	Multi Teza	27-Mar-09	27-Mar-09	27-Mar-09	30-Mar-09	6-Apr-09
15	Siti Habibah	27-Mar-09	27-Mar-09	27-Mar-09	30-Mar-09	6-Apr-09
16	Maspan	27-Mar-09	27-Mar-09	27-Mar-09	30-Mar-09	6-Apr-09
17	Nina Adriani	27-Mar-09	30-Mar-09	30-Mar-09	30-Mar-09	6-Apr-09
18	Yusrita Fitria	27-Mar-09	30-Mar-09	30-Mar-09	30-Mar-09	6-Apr-09
19	Reski Mai Candra	27-Mar-09	30-Mar-09	30-Mar-09	30-Mar-09	6-Apr-09
20	Rio Saputra	27-Mar-09	30-Mar-09	30-Mar-09	30-Mar-09	6-Apr-09
21	Syefrida Yulina	30-Mar-09	30-Mar-09	30-Mar-09	30-Mar-09	6-Apr-09
22	M.Andri Rova	30-Mar-09	30-Mar-09	31-Mar-09	31-Mar-09	3-Apr-09
23	Eka Yusmalina	30-Mar-09	30-Mar-09	31-Mar-09	31-Mar-09	3-Apr-09
24	Fariani	30-Mar-09	31-Mar-09	31-Mar-09	31-Mar-09	3-Apr-09
25	Dedi Damhudi	30-Mar-09	31-Mar-09	01-Apr-09	31-Mar-09	3-Apr-09
26	Efrizal	03-Apr-09	03-Apr-09	07-Apr-09	07-Apr-09	13-Apr-09
27	Juni Setya Ningsih	03-Apr-09	03-Apr-09	07-Apr-09	07-Apr-09	13-Apr-09
28	Rika Fitriana	03-Apr-09	03-Apr-09	07-Apr-09	07-Apr-09	13-Apr-09
29	Inggrid Sabni Pratiwi	03-Apr-09	03-Apr-09	07-Apr-09	07-Apr-09	13-Apr-09
30	Yuherni	03-Apr-09	03-Apr-09	07-Apr-09	07-Apr-09	13-Apr-09
Waktu Pengamatan		224 menit		238 menit		
			182 menit		1680 menit	
Waktu Maksimal		121 menit		129 menit		
			98.7 menit		910.8 menit	

Sumber : Data Pengamatan (2009)

Keterangan :

SKAK : Surat Keterangan Aktif Kuliah

SKMK : Surat Keterangan Masih Kuliah

SK TA : Surat Keterangan sedang Tugas Akhir

SKL : Surat Keterangan Lulus

Tabel 4.21 Rekapitulasi Waktu Pengurusan SKAK, SKMK, SK-TA dan SKL

Tahapan	A	B	C	D	Total Waktu
<b>Waktu pengamatan</b>	224 menit	182 menit	238 menit	1680 menit	2324 menit
<b>Persentase waktu pengamatan</b>	10%	8%	10%	72.%	100%
<b>Waktu maksimal</b>	121 menit	98.7 menit	129 menit	910.8 menit	1260 menit

Sumber : Olahan Data Penelitian (2009)

Keterangan :

- A : Waktu pengurusan dari diisinya formulir oleh mahasiswa hingga pembuatan pengurusan administrasi
- B : Waktu pengurusan dari pembuatan pengurusan administrasi hingga diparaf oleh KTU
- C : Waktu pengurusan dari pengurusan administrasi diparaf oleh KTU hingga pengurusan administrasi diparaf oleh Pembantu Dekan I dan ditandatangani oleh Dekan.
- D : Waktu pengurusan dari pengurusan administrasi diparaf oleh Pembantu Dekan I dan tandatangani oleh Dekan hingga surat keterangan kembali ke jurusan dan diambil oleh mahasiswa

Tabel 4.22 Rekapitulasi Waktu Pengurusan SKBB dan SKB

N O	SKBB dan SKB	Jangka waktu				
		Masuk	Proses			Keluar
	Atas Nama	Adm. di Jurusan	Adm. di jurusan	KTU	PD I dan Dekan	Adm. Di Jurusan
1	Mustakim	25-Mar-09	25-Mar-09	27-Mar-09	30-Mar-09	3-Apr-09
2	Fitri Insani	25-Mar-09	25-Mar-09	27-Mar-09	30-Mar-09	3-Apr-09
3	Ratna Sulistia	25-Mar-09	25-Mar-09	27-Mar-09	30-Mar-09	3-Apr-09
4	Yeni Fitiria	25-Mar-09	25-Mar-09	27-Mar-09	30-Mar-09	3-Apr-09
5	Mirwan	27-Mar-09	27-Mar-09	30-Mar-09	31-Mar-09	3-Apr-09
6	Fitri Insani	27-Mar-09	27-Mar-09	30-Mar-09	31-Mar-09	3-Apr-09
7	Agung Ade	27-Mar-09	27-Mar-09	30-Mar-09	31-Mar-09	3-Apr-09
8	Sukma Layla	27-Mar-09	27-Mar-09	30-Mar-09	31-Mar-09	7-Apr-09
9	Syamsudin	27-Mar-09	27-Mar-09	30-Mar-09	31-Mar-09	7-Apr-09

Tabel 4.22 Rekapitulasi Waktu Pengurusan SKBB dan SKB (lanjutan)

N O	SKBB dan SKB	Jangka waktu				
		Masuk	Proses			Keluar
	Atas Nama	Adm. di Jurusan	Adm. di jurusan	KTU	PD I dan Dekan	Adm. Di Jurusan
10	Dedi Damhuri	27-Mar-09	27-Mar-09	30-Mar-09	31-Mar-09	7-Apr-09
11	Nurfajri	27-Mar-09	30-Mar-09	30-Mar-09	31-Mar-09	7-Apr-09
12	Arifatul Azhar	27-Mar-09	30-Mar-09	30-Mar-09	31-Mar-09	7-Apr-09
13	Febi Nur Salisah	27-Mar-09	30-Mar-09	30-Mar-09	31-Mar-09	7-Apr-09
14	Leni Darlina	27-Mar-09	30-Mar-09	31-Mar-09	31-Mar-09	7-Apr-09
15	Nurhasimah	27-Mar-09	30-Mar-09	31-Mar-09	31-Mar-09	7-Apr-09
16	Detha Yurisna	30-Mar-09	30-Mar-09	31-Mar-09	1-Apr-09	3-Apr-09
17	Nena Rianti	30-Mar-09	30-Mar-09	31-Mar-09	1-Apr-09	3-Apr-09
18	Evi Indika Ratih	30-Mar-09	30-Mar-09	31-Mar-09	1-Apr-09	3-Apr-09
19	Aidil Sandra	30-Mar-09	30-Mar-09	1-Apr-09	6-Apr-09	7-Apr-09
20	Dicky	30-Mar-09	30-Mar-09	1-Apr-09	6-Apr-09	7-Apr-09
21	Didi Suryadi	30-Mar-09	30-Mar-09	1-Apr-09	6-Apr-09	7-Apr-09
22	Nur Anisiyah	1-Apr-09	1-Apr-09	1-Apr-09	6-Apr-09	7-Apr-09
23	Sri Indayanti	1-Apr-09	1-Apr-09	1-Apr-09	6-Apr-09	7-Apr-09
24	Herman	1-Apr-09	2-Apr-09	3-Apr-09	6-Apr-09	7-Apr-09
25	Fran Mizwar	1-Apr-09	2-Apr-09	3-Apr-09	6-Apr-09	8-Apr-09
26	Kaliadi Rahmad	1-Apr-09	2-Apr-09	3-Apr-09	6-Apr-09	8-Apr-09
27	Fariani	1-Apr-09	2-Apr-09	3-Apr-09	6-Apr-09	8-Apr-09
28	Ermawati	1-Apr-09	2-Apr-09	3-Apr-09	6-Apr-09	13-Apr-09
29	Fifi Fitriyanti	1-Apr-09	2-Apr-09	3-Apr-09	6-Apr-09	13-Apr-09
30	Uci Rahmadani	1-Apr-09	2-Apr-09	3-Apr-09	6-Apr-09	13-Apr-09
31	Bambang Irawan	2-Apr-09	2-Apr-09	3-Apr-09	6-Apr-09	7-Apr-09
Waktu Pengamatan		168 menit		546 menit		
			420 menit		1344 menit	
Waktu Maksimal		85.42 menit		227.63 menit		
			213.56 menit		683.39 menit	

Sumber : Data Pengamatan (2009)

Keterangan :

SKBB : Surat Keterangan Berkelakuan Baik

SKB : Surat Keterangan Beasiswa

Tabel 4.23 Rekapitulasi Waktu Pengurusan SKBB dan SKB

Tahapan	A	B	C	D	Total Waktu
<b>Waktu pengamatan</b>	168 menit	420 menit	546 menit	1344 Menit	2478 menit
<b>Persentase waktu pengamatan</b>	7 %	17 %	22 %	54 %	100%
<b>Waktu maksimal</b>	85.42 menit	213.56 menit	277.63 menit	683.39 menit	1260 menit

Sumber : Olahan Data Penelitian (2009)

Keterangan :

- A : Waktu pengurusan dari diisinya formulir oleh mahasiswa hingga pembuatan pengurusan administrasi
  - B : Waktu pengurusan dari pembuatan pengurusan administrasi hingga diparaf oleh KTU
  - C : Waktu pengurusan dari pengurusan administrasi diparaf oleh KTU hingga pengurusan administrasi diparaf oleh Pembantu Dekan III dan ditandatangani oleh Dekan.
  - D : Waktu pengurusan dari pengurusan administrasi diparaf oleh Pembantu Dekan III dan tandatangani oleh Dekan hingga surat keterangan kembali ke jurusan dan diambil oleh mahasiswa
- b. Tindakan pengontrolan oleh kepala bagian administrasi terhadap pegawai administrasi dilakukan dalam waktu yang tidak tentu secara berkesinambungan agar terjadi pengontrolan yang lebih baik.
  - c. Tindakan melakukan prosedur pembersihan ruangan dan fasilitas dilakukan untuk mengatur pembersihan ruangan.
  - d. Tindakan perencanaan kebutuhan administrasi diperlukan untuk mewujudkan penyediaan dan pengembangan fasilitas administrasi.
  - e. Tindakan inventarisasi fasilitas administrasi diperlukan untuk mewujudkan penyediaan dan pengembangan fasilitas administrasi.




- f. Tindakan pemeliharaan fasilitas administrasi juga diperlukan untuk mewujudkan penyediaan dan pengembangan fasilitas administrasi.
- g. Tindakan mentaati kebijakan memakai seragam diperlukan untuk memperbaiki penampilan pegawai administrasi.
- h. Tindakan menguasai keahlian administrasi diperlukan untuk meningkatkan pengetahuan pegawai administrasi.
- i. Tindakan memperlihatkan sikap dan kepribadian yang baik diperlukan untuk memperbaiki perilaku pegawai.
- j. Tindakan memahami metode-metode komunikasi dalam pelayanan diperlukan untuk meningkatkan keandalan dan kemampuan komunikasi pegawai.
- k. Tindakan membuat *Standard Operating Procedure* (SOP) tiap bentuk pengurusan administrasi dan mensosialisasikannya diperlukan untuk menyediakan informasi *Standard Operating Procedure* (SOP) pelayanan administrasi bagi mahasiswa

### 3. Mengembangkan *submatrix relationship*

Pengisian *relationship* pada matriks kedua diperoleh dari hasil diskusi dengan bagian administrasi untuk menentukan seberapa kuat hubungan dari masing-masing kebutuhan terhadap respon teknis bagian administrasi mahasiswa.

Dimana *numeric relationship matrix* adalah

Tabel 4.24 *Numeric Relationship Matrix*

Simbol	Pengertian	Nilai
	Hubungan sangat kuat	9
	Hubungan sedang	3
	Mungkin ada hubungan	1
Kosong	Tidak ada hubungan	0

Sumber : Imam Djati Widodo (2003)

Parameter hubungan yang terbentuk antara *technical requirement* dengan *critical part requirement* adalah sebagai berikut :

- a. Berhubungan sangat kuat apabila memenuhi kriteria :
  - Antara matriks *technical requirement* dan *critical part requirement* memiliki pembahasan yang sama.
  - Matriks *critical part requirement* yang diberikan merupakan tanggapan terhadap *technical requirement*.
  - Tidakan positif yang dilakukan untuk merealisasikan matriks *critical part requirement* akan berpengaruh positif terhadap *technical requirement* dan sebaliknya.
- b. Berhubungan sedang apabila memenuhi kriteria :
  - Antara matriks *technical requirement* dan *critical part requirement* memiliki pembahasan yang berbeda.
  - Matriks *critical part requirement* yang diberikan bukan merupakan tanggapan langsung dari *technical requirement*.
  - Tidakan yang untuk merealisasikan matriks *critical part requirement* akan berpengaruh tidak langsung terhadap *technical requirement*.
- c. Mungkin memiliki hubungan apabila memenuhi kriteria :
  - Antara matriks *technical requirement* dan *critical part requirement* memiliki pembahasan yang berbeda.
  - Tidakan yang dilakukan untuk merealisasikan matriks *critical part requirement* tidak selalu berpengaruh terhadap *technical requirement*.
- d. Kosong atau tidak memiliki hubungan apabila memenuhi kriteria :
  - Antara matriks *technical requirement* dan *critical part requirement* memiliki pembahasan yang tidak berhubungan.
  - Tidakan yang dilakukan matriks *critical part requirement* tidak berpengaruh terhadap *technical requirement*.

Hubungan yang terjadi dapat dilihat pada gambar 4.7

#### 4. Mengembangkan *prioritized technical descriptor*

Diperoleh dengan melihat urutan prioritas respon teknis terhadap keinginan mahasiswa.

$$Sum\ Acores = \sum (\text{tingkat kepentingan} \times \text{nilai } relationship\ matrix)$$

$$Prioritized = \frac{Raw\ Weight}{Total\ Raw\ Weight} \times 100\%$$

Tingkat kepentingan yang digunakan berasal dari bobot kolom atau *sum acores* pada rumah pertama

Contoh perhitungan untuk perencanaan kebutuhan administrasi

$$\begin{aligned} Sum\ score &= (9 \times 288) \\ &= 2592 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} Prioritized &= \frac{2592}{23913} \times 100\% \\ &= 10,8\% \end{aligned}$$

Hasil perhitungan dapat dilihat pada gambar berikut



<div> <div>Critical Part Requirement</div> <div>Importance Rating</div> <div>Technical Requirement</div> </div>		Menentukan waktu maksimal dari total waktu maksimal di tiap pengurusan administrasi	Kabag. Administrasi melakukan pengontrolan berkesinambungan dalam waktu yang tidak tentu	Prosedur pembersihan ruangan dan fasilitas	Perencanaan kebutuhan administrasi	Mentaati kebijakan memakai seragam	Menguasai keahlian administrasi	Memperlihatkan sikap dan kepribadian yang baik	Memahami metode komunikasi dalam pelayanan	Membuat SOP tiap bentuk pengurusan administrasi dan mensosialisasikannya
Menentukan waktu maksimal pengurusan administrasi	144	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Pengontrolan terhadap pengurusan administrasi	120	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Meningkatkan keandalan pegawai administrasi	252	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Meningkatkan ketanggapan pegawai administrasi	135	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Meningkatkan pengetahuan pegawai administrasi	75	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Memperbaiki perilaku pegawai administrasi	198	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Memperbaiki penampilan pegawai administrasi	108	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Menyediakan dan mengembangkan fasilitas	288	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Membersihkan ruangan	63	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Meningkatkan kemampuan komunikasi pegawai	39	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Menyediakan informasi SOP pelayanan administrasi	228	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
<b>Sum Score</b>		6543	1998	567	2592	972	1836	1782	1836	5787
<b>Prioritized</b>		27,4 %	8,4 %	2,4 %	10,8 %	4,1 %	7,7 %	7,5 %	7,7 %	24,2 %

Gambar 4.7 *Matrix Part Deployment* (Sumber : Data Olahan Penelitian, 2009)

#### 4.2.3.3 Pengukuran Persepsi Mahasiswa dan Tingkat Kepentingan Mahasiswa terhadap Pelayanan Administrasi yang Menerapkan Metode *Quality Function Deployment*

Nilai rata-rata persepsi mahasiswa dan tingkat kepentingan mahasiswa tiap pertanyaan per indikator kualitas pelayanan administrasi mahasiswa Fakultas Sains dan Teknologi sebagai berikut :

Tabel 4.25 Rata-rata Persepsi Mahasiswa dan Tingkat Kepentingan Mahasiswa

VARIABEL	No	ATRIBUT PERTANYAAN	Persepsi	Tingkat Kepentingan
KEANDALAN	1	Tersedianya informasi SOP pengurusan kartu perpustakaan.	3,73	3,60
	2	Ketepatan waktu total penyelesaian pengurusan kartu perpustakaan (3 hari)	4,30	3,73
	3	Pengontrolan terhadap proses pengurusan kartu perpustakaan agar sesuai dengan SOP.	3,83	3,50
	4	Tersedianya informasi SOP pengurusan transkrip nilai internal dan KHS sementara.	4,43	3,80
	5	Ketepatan waktu total penyelesaian pengurusan transkrip nilai internal dan KHS sementara (3 hari)	4,37	4,10
	6	Pengontrolan terhadap proses pengurusan transkrip nilai internal dan KHS sementara agar sesuai dengan SOP.	3,90	3,20
	7	Tersedianya informasi SOP pengurusan transkrip nilai eksternal	4,57	3,67
	8	Ketepatan waktu total penyelesaian pengurusan transkrip nilai eksternal (3 hari)	4,13	3,70
	9	Pengontrolan terhadap proses pengurusan transkrip nilai eksternal agar sesuai dengan SOP.	4,17	4,10
	10	Tersedianya informasi SOP pengurusan surat keterangan aktif kuliah, surat keterangan beasiswa, surat keterangan berkelakuan baik, surat keterangan masih kuliah, surat keterangan sedang TA, dan surat keterangan lulus kuliah	4,40	3,80
	11	Ketepatan waktu total penyelesaian pengurusan surat keterangan aktif kuliah, surat keterangan beasiswa, surat keterangan berkelakuan baik, surat keterangan masih kuliah, surat keterangan sedang TA, dan surat keterangan lulus kuliah (3 hari)	3,27	3,27

Tabel 4.25 Rata-rata Persepsi Mahasiswa dan Tingkat Kepentingan Mahasiswa (lanjutan)

VARIABEL	No	ATRIBUT PERTANYAAN	Persepsi	Tingkat Kepentingan
KEANDALAN	12	Pengontrolan terhadap proses pengurusan surat keterangan aktif kuliah, surat keterangan beasiswa, surat keterangan berkelakuan baik, surat keterangan masih kuliah, surat keterangan sedang TA, dan surat keterangan lulus kuliah agar sesuai dengan SOP.	4,27	3,37
	13	Akurasi data transkrip nilai dan KHS sementara setelah pegawai mengikuti pelatihan	4,13	3,60
	14	Akurasi data surat-menyurat administrasi setelah pegawai mengikuti pelatihan	3,90	3,57
	15	Akurasi data rekapitulasi absensi mahasiswa setelah pegawai mengikuti pelatihan.	4,40	3,07
<b>Sub Rata-rata</b>			<b>4,12</b>	<b>3,60</b>
DAYA TANGGAP	16	Pegawai perpustakaan memberikan pelayanan yang cepat setelah mengikuti pelatihan	4,00	2,83
	17	Pegawai perspustakaan siap dan tanggap menangani pekerjaannya setelah mengikuti pelatihan	3,90	2,93
	18	Pegawai administrasi memberikan pelayanan yang cepat setelah mengikuti pelatihan	4,13	3,93
	19	Pegawai administrasi siap dan tanggap menangani pekerjaannya setelah mengikuti pelatihan	3,97	3,97
<b>Sub Rata-rata</b>			<b>4,00</b>	<b>3,30</b>
JAMINAN	20	Pengetahuan pegawai perpustakaan melakukan pekerjaannya setelah mengikuti pelatihan.	3,40	3,17
	21	Pegawai perpustakaan berkomunikasi dengan mahasiswa sesuai dengan pemahaman <i>costumer service excellent</i> dan <i>effective communication</i> .	4,20	3,27
	22	Pengetahuan pegawai administrasi melakukan pekerjaannya setelah mengikuti pelatihan	3,93	3,23
	23	Pegawai administrasi berkomunikasi dengan mahasiswa sesuai dengan pemahaman <i>costumer service excellent</i> dan <i>effective communication</i> .	4,10	3,77
	24	Pelaksanaan seleksi rekrutmen pegawai yang telah transparan dan sesuai kebutuhan administrasi	4,10	3,67
<b>Sub Rata-rata</b>			<b>3,95</b>	<b>3,42</b>
EMPATI	25	Sikap dan kepribadian yang baik pegawai perpustakaan setelah melaksanakan <i>social gathering</i> dan siraman rohani.	3,90	2,87
	26	Sikap dan kepribadian yang baik pegawai administrasi setelah melaksanakan <i>social gathering</i> dan siraman rohani.	3,90	2,90

Tabel 4.25 Rata-rata Persepsi Mahasiswa dan Tingkat Kepentingan Mahasiswa (lanjutan)

VARIABEL	No	ATRIBUT PERTANYAAN	Persepsi	Tingkat Kepentingan
<b>Sub Rata-rata</b>			<b>3,90</b>	<b>2,88</b>
BUKTI FISIK	27	Pakaian pegawai perpustakaan dan pegawai administrasi sesuai dengan himbauan memakai seragam UIN SUSKA RIAU.	4,07	3,07
	28	Pelaksanaan pembersihan ruangan perpustakaan dan administrasi sesuai dengan prosedur.	4,03	2,97
	29	Tersedianya fasilitas pelayanan administrasi yang layak pakai. (komputer, printer, <i>data base</i> , rak file)	3,80	3,43
	30	Tersedianya fasilitas perpustakaan bagi mahasiswa (loker berkunci, kelengkapan buku)	4,57	4,03
<b>Sub Rata-rata</b>			<b>4,12</b>	<b>3,38</b>

Sumber : Olahan Data Kuesioner (2009)

## **BAB V**

### **ANALISA**

Analisa data dilakukan dengan membahas informasi-informasi yang diperoleh dari setiap matriks *QFD* (*Quality Function Deployment*).

#### **5.1 Analisa Pembentukan *House of Quality***

##### **5.1.1 Analisa *Voice of Customer***

Sebelum menentukan *voice of customer* terlebih dahulu dibuat atribut pertanyaan tentang kualitas pelayanan administrasi. Atribut pertanyaan ini merupakan rangkuman dari hasil uraian tugas dan tanggung jawab administrasi di Fakultas Sains dan Teknologi yang dikelompokkan berdasarkan dimensi kualitas menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1985).

Variabel yang digunakan untuk menentukan *voice of customer* di penelitian ini yaitu variabel persepsi dan variabel harapan. Dari variabel persepsi dan harapan diperoleh informasi tentang kelemahan pelayanan administrasi. Indikasinya adalah nilai persepsi yang lebih rendah dibandingkan dengan nilai harapan. Dengan kata lain terbentuk gap negatif antara persepsi dan harapan terhadap pertanyaan yang diberikan dalam kuesioner. Atribut pertanyaan yang memiliki gap negatif dilihat sebagai *voice of customer*.

Terdapat satu butir pertanyaan dari 34 butir atribut pertanyaan yang memiliki nilai persepsi di atas nilai harapan, gap yang terbentuk adalah gap positif. Untuk itu atribut pertanyaan kemudahan proses pengurusan kartu perpustakaan tidak dimasukkan ke dalam *voice of customer*. Berdasarkan gap yang terbentuk (Tabel 4.8) maka terlihat urutan gap dari negatif terbesar hingga gap negatif terkecil. Untuk gap yang terbentuk antara dimensi kualitas terlihat pada Gambar 4.5

Dimensi bukti fisik atau dikenal juga dengan dimensi kasat mata memiliki gap negatif terkecil dikarenakan dimensi bukti fisik lebih banyak memenuhi harapan

mahasiswa daripada keempat dimensi lainnya. Pelayanan yang diberikan dilihat dari segi bukti fisik seperti penampilan karyawan dan kebersihan ruangan tidak memiliki kelemahan yang menonjol bisa jadi karena dalam pelaksanaannya pelayanan dimensi bukti fisik tidak memerlukan keahlian khusus. Begitu pula dengan dimensi daya tanggap, bila dilihat dari gap yang terbentuk pelayanan yang diberikan dalam dimensi daya tanggap memiliki kelemahan yang lebih sedikit bila dibandingkan dengan ketiga dimensi lainnya.

Dimensi keandalan memiliki gap negatif lebih besar daripada dimensi bukti fisik dan daya tanggap, artinya mahasiswa merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan dalam hal ketepatan waktu, kemudahan proses dan keakuratan data. Harapan mahasiswa berada jauh di atas persepsi yang terbentuk. Mahasiswa mengharapkan ketepatan waktu pengurusan administrasi sesuai dengan yang dijanjikan, mahasiswa mengharapkan kemudahan proses pengurusan administrasi dan mahasiswa mengharapkan surat-menyurat, transkrip nilai, absensi mahasiswa tidak terdapat kesalahan baik itu kesalahan penulisan nama, penjumlahan indeks prestasi ataupun kekeliruan rekapitulasi absensi.

Dimensi yang memiliki negatif terbesar sebelum dimensi empati adalah dimensi jaminan. Mahasiswa memberikan harapan yang jauh lebih memuaskan dari pada persepsi sehingga terlihat kelemahan pelayanan dari gap negatif yang terbentuk. Mahasiswa mengharapkan karyawan administrasi memiliki kemampuan untuk dapat dipercaya oleh mahasiswa dalam melakukan pekerjaannya termasuk pengarsipan segala bentuk pengurusan administrasi, keramahan dan kesopanan karyawan saat berhadapan dengan mahasiswa.

Dimensi empati memiliki gap negatif terbesar. Mahasiswa merasa karyawan administrasi perlu memberikan perhatian dan pengertian terhadap keluhan, pengaduan dan kebutuhan mahasiswa. Seperti keluhan keterlambatan pengurusan administrasi, keluhan hilangnya persyaratan dalam pengurusan administrasi, dan kebutuhan informasi tentang buku, laporan kerja praktek atau laporan tugas akhir yang tersedia dipergustakaan.

Dimensi empati memiliki kelemahan terbesar pelayanan administrasi pada atribut pengertian pegawai perpustakaan menerima keluhan dan pengaduan mahasiswa. Mahasiswa menginginkan pegawai perpustakaan menerima keluhan dan pengaduan yang berkaitan dengan perpustakaan. Dimensi jaminan, kelemahan pelayanan terbesar berada pada pengarsipan peminjaman-pengembalian buku perpustakaan. Artinya, peminjaman dan pengembalian buku perlu mendapat perhatian yang lebih serius dari pada atribut pada dimensi jaminan yang lain. Dimensi keandalan memiliki kelemahan terbesar pada ketepatan waktu penyelesaian transkrip nilai untuk keperluan internal dan KHS sementara. Ketidaktepatan waktu penyelesaian transkrip nilai dan KHS sementara dapat dikarenakan keterlambatan penyerahan nilai dari dosen mata kuliah ke bagian administrasi. Selanjutnya, dimensi kasat mata memiliki kelemahan terbesar pada fasilitas perpustakaan seperti tersedianya jumlah loker yang mencukupi, jaringan internet dan kelengkapan buku. Dan dimensi yang memiliki gap negatif terkecil, kelemahan pelayanannya berada pada karyawan perpustakaan siap dan tanggap menangani pekerjaannya.

Kelemahan pelayanan terjadi karena berbagai faktor seperti kurangnya pengetahuan karyawan, rendahnya ketanggapan pegawai terhadap kebutuhan mahasiswa, fasilitas pelayanan yang belum memadai dan kurangnya rasa empati pegawai.

### **5.1.2 Analisa *Technical Descriptor***

Agar keinginan atau kebutuhan mahasiswa dapat dimengerti oleh bagian administrasi maka diperlukan suatu bentuk translasi dari bahasa mahasiswa ke bahasa pelayanan administrasi. Terdapat sepuluh respon teknis yang diberikan oleh bagian administrasi untuk menjawab kebutuhan mahasiswa. Respon teknis belum diberikan dalam bentuk rinci, hanya berupa pengartian bahasa pemakai jasa ke bahasa penyedia jasa.

Bahasa mahasiswa tentang ketepatan waktu penyelesaian pengurusan administrasi dan perpustakaan diartikan oleh bagian administrasi dengan menentukan

waktu maksimal pengurusan administrasi karena dengan ditentukannya waktu maksimal maka tersedia informasi baku bagi mahasiswa, pegawai administrasi dan pihak terkait dalam pengurusan administrasi sehingga pengurusan dapat dilaksanakan tepat waktu.

Bahasa mahasiswa berkaitan dengan kemudahan proses pengurusan administrasi dan perpustakaan diartikan oleh bagian administrasi dengan pengontrolan terhadap pengurusan administrasi. Pengontrolan dilakukan untuk memantau pengurusan administrasi agar berjalan sesuai dengan waktu yang ditetapkan, agar tidak terjadi kesalahan pengiriman, pengetikan yang mengakibatkan diulangnya proses pengurusan. Apabila pengontrolan dilakukan maka pengurusan yang dilakukan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa sehingga mengakibatkan anggapan adanya kemudahan dalam pengurusan administrasi.

Bahasa mahasiswa yang menginginkan akurasi pelayanan bagian administrasi diartikan oleh bagian administrasi dengan meningkatkan keandalan karyawan administrasi dalam bekerja. Karyawan administrasi dalam *Technical Descriptor* termasuk pegawai perpustakaan. Dengan dilakukannya peningkatan keandalan maka pengurusan administrasi dapat terhindar dari kesalahan sehingga hasil yang ada memiliki keakuratan.

Bahasa mahasiswa pengetahuan pegawai administrasi dan karyawan perpustakaan dalam melakukan pekerjaannya diartikan oleh bagian administrasi bahwa pegawai perlu meningkatkan pengetahuan administrasi.

Bahasa mahasiswa tentang keramahan pegawai perpustakaan dan pegawai administrasi diartikan oleh bagian administrasi dengan memperbaiki perilaku pegawai administrasi mahasiswa karena perilaku baik pegawai dalam melakukan pekerjaannya terlihat dari keramahan yang diberikan.

Bahasa mahasiswa tentang kesopanan pegawai perpustakaan dan pegawai administrasi diartikan oleh bagian administrasi dengan memperbaiki penampilan dan perilaku pegawai karena penampilan memberikan gambaran tentang sikap kepribadian.



Bahasa mahasiswa yang berkaitan dengan fasilitas diartikan oleh bagian administrasi dengan menyediakan dan mengembangkan fasilitas pelayanan. Bagian administrasi menyediakan dan mengembangkan fasilitas agar kebutuhan mahasiswa terhadap fasilitas pelayanan dapat terpenuhi. Bahasa mahasiswa yang berkaitan dengan kebersihan ruangan diartikan oleh bagian administrasi dengan membersihkan ruangan pelayanan.

Bahasa mahasiswa tentang pengertian dan perhatian pegawai perpustakaan dan pegawai administrasi diartikan oleh bagian administrasi dengan meningkatkan kemampuan komunikasi pegawai administrasi agar penyampaian dan pemberian layanan yang dilakukan dapat lebih komunikatif. Komunikasi yang lancar antara mahasiswa dan bagian administrasi juga mengakibatkan terjadinya pengertian dan perhatian pegawai terhadap mahasiswa

*Technical Descriptor* ada yang merupakan tanggapan bagian administrasi terhadap lebih dari satu kebutuhan mahasiswa karena diantaranya terdapat keterkaitan.

### **5.1.3 Analisa Hubungan Matriks *WHATs* dan *HOWs***

Antara tiap respon teknis *HOWs* dan suara mahasiswa *WHATs* ada yang memiliki keterkaitan satu sama lain. Hubungan keterkaitan itu disimbolkan dengan bilangan numerik yang telah ditetapkan pada landasan teori diantaranya hubungan kuat, menengah dan lemah. (Tabel 4.9)

Tidak tertutupi kemungkinan satu respon teknis memiliki hubungan pada lebih dari satu bentuk kebutuhan mahasiswa dan sebaliknya. Respon teknis yang memiliki hubungan dengan suara mahasiswa diantaranya :

1. Respon teknis menentukan waktu maksimal pengurusan administrasi memiliki hubungan yang kuat dengan ketepatan waktu penyelesaian berbagai pengurusan administrasi. Karena dengan adanya penentuan waktu maksimal maka pegawai administrasi dapat lebih termotivasi untuk melakukan pekerjaannya. Antara mahasiswa dan karyawan telah mengetahui batas waktu maksimal pengurusan

administrasi, bila pengurusan lebih dari waktu yang ditentukan, mahasiswa dapat mengajukan protes. Semakin banyak protes dari mahasiswa akan berpengaruh negatif terhadap pegawai yang bersangkutan. Untuk mencegah terjadinya protes akibat ketidaktepatan waktu maka pegawai dan pihak-pihak yang terkait akan berusaha menyelesaikan pengurusan administrasi tepat pada waktunya.

2. Respon teknis pengontrolan terhadap pengurusan administrasi memiliki hubungan yang kuat dengan kebutuhan mahasiswa akan ketepatan waktu dan kemudahan proses pengurusan surat-menyurat karena dalam pengurusan surat menyurat seringkali terjadi kekeliruan, kekeliruan tersebut berpengaruh dengan kemudahan proses. Saat terjadi kekeliruan maka proses harus diulangi dari pengisian formulir oleh mahasiswa. Kekeliruan yang terjadi seperti mahasiswa mengingingkan Surat Keterangan Aktif Kuliah namun karena persyaratan yang diperlukan, proses yang dilalui dan kesamaan bentuk formulir yang diisi maka surat keterangan yang dibuat bukan surat Keterangan Aktif Kuliah melainkan Surat Keterangan Masih Kuliah. Dengan dilakukannya pengontrolan terhadap pengurusan surat keterangan maka dapat meminimalisasi kebutuhan mahasiswa akan ketepatan dan kemudahan pelayanan administrasi. Respon teknis pengontrolan terhadap pengurusan administrasi memiliki hubungan menengah dengan ketepatan dan kemudahan proses pengurusan kartu perpustakaan, ketepatan dan kemudahan proses pengurusan transkrip nilai. Ini dikarenakan pengurusan kartu perpustakaan dan pengurusan transkrip nilai memiliki tahapan pelayanan yang mudah dikontrol dan memiliki kelompok yang terpisah dengan golongan surat keterangan.
3. Respon teknis meningkatkan keandalan pegawai administrasi memiliki hubungan kuat dengan akurasi data administrasi dan ketepatan waktu pengurusan administrasi karena apabila keandalan pegawai administrasi mengalami peningkatan maka keakuratan dan ketepatan waktu pengurusan administrasi bisa terwujud. Pegawai yang memiliki keandalan akan mampu melakukan pekerjaannya sesuai dengan batasan waktu yang diberikan dengan lebih teliti dalam bekerja.

4. Respon teknis meningkatkan ketanggapan pegawai administrasi berhubungan kuat dengan kecepatan pelayanan yang diberikan dan ketanggapan pegawai. Pegawai administrasi yang memiliki daya tanggap dapat langsung merespon kebutuhan mahasiswa dan memberikannya dengan segera. Misalkan mahasiswa menanyakan tentang cara pengurusan transkrip nilai maka pegawai memberitahukan persyaratannya dan memberikan formulir yang benar dengan segera kepada mahasiswa.
5. Respon teknis meningkatkan pengetahuan pegawai administrasi berhubungan kuat dengan pengetahuan pegawai administrasi dalam melakukan pekerjaannya. Dengan meningkatkan pengetahuan pegawai maka mahasiswa merasa yakin bahwa pegawai memiliki kemampuan pengetahuan untuk melakukan pekerjaannya. Mahasiswa percaya bahwa transkrip nilai, surat keterangan, rekapitulasi absensi dan pengurusan administrasi lainnya diselesaikan oleh pegawai, yang memiliki pengetahuan tentang pekerjaannya. Respon teknis meningkatkan pengetahuan pegawai administrasi berhubungan menengah dengan kecepatan pegawai administrasi dalam melakukan pekerjaan. Pegawai administrasi yang mengetahui pekerjaannya dapat memberikan pelayanan dengan segera terhadap kebutuhan mahasiswa.
6. Respon teknis memperbaiki perilaku pegawai administrasi berhubungan kuat dengan keramahan, perhatian dan pengertian pegawai administrasi dalam melayani mahasiswa. Keramahan, perhatian dan pengertian pegawai administrasi terwujud saat perilaku pegawai mengalami perbaikan, karena perbaikan perilaku berhubungan dengan hati yang baik, ketulusan dalam bekerja dan tutur kata yang menarik yang secara langsung terlihat dari keramahan, perhatian dan pengertian pegawai terhadap mahasiswa. Respon teknis memperbaiki perilaku pegawai administrasi memiliki hubungan menengah dengan kesopanan pegawai administrasi karena kesopanan lebih mengarah kepada penampilan. Walaupun berhubungan dengan perilaku namun hanya sebagian kecil dari perbaikan perilaku yang berhubungan dengan kesopanan.

7. Memperbaiki penampilan pegawai administrasi memiliki hubungan kuat dengan kebutuhan mahasiswa akan kesopanan dan kerapian berpakaian pegawai administrasi. Kesopanan pegawai administrasi dapat dilihat dari pakaian yang dikenakan dan biasanya pakaian yang sopan adalah pakaian yang rapi. Kerapian dan kesopanan sering kali berkaitan satu sama lain.
8. Respon teknis menyediakan dan mengembangkan fasilitas memiliki hubungan yang kuat dengan pengarsipan pengurusan administrasi, keamanan penitipan barang diloker perpustakaan dan fasilitas pelayanan berupa peralatan pengurusan administrasi dan kebutuhan diperpustakaan. Tentu saja antara menyediakan dan mengembangkan fasilitas dengan beberapa kebutuhan mahasiswa di atas memiliki hubungan yang kuat karena kebutuhan tersebut dapat terpenuhi apabila respon teknisnya segera dilakukan. Sementara itu menyediakan dan mengembangkan fasilitas memiliki hubungan menengah dengan ketepatan dan kemudahan pengurusan administrasi. Merealisasikan fasilitas yang sesuai dengan perkembangan jaman tidak selalu memberikan hasil pengurusan administrasi yang tepat waktu dan lebih mudah untuk diurus namun tetap ada keterkaitan antara ketepatan waktu dan kemudahan pengurusan.
9. Membersihkan ruangan memiliki hubungan kuat dengan kebutuhan mahasiswa yang menginginkan kebersihan perpustakaan dan kebersihan ruang administrasi. Membersihkan ruangan administrasi dan perpustakaan merupakan realisasi yang berdampak langsung pada kebersihan ruangan tersebut oleh karena itu, hubungan yang terbentuk adalah kuat.
10. Respon teknis meningkatkan kemampuan komunikasi pegawai berhubungan sedang dengan seluruh atribut kebutuhan dari dimensi empati. Karena kemampuan berkomunikasi mendukung pegawai untuk mengerti kebutuhan mahasiswa dan mahasiswa merasa kebutuhannya diperhatikan.
11. Respon teknis menyediakan informasi *Standard Operating Procedure* (SOP) pelayanan administrasi berhubungan kuat dengan ketepatan waktu pengurusan administrasi karena dengan diketahuinya SOP pihak administrasi dan mahasiswa

sama-sama mengetahui urutan kegiatan yang dilalui oleh pengurusan administrasi. Respon teknis ini memiliki hubungan yang sedang dengan keakuratan, kemudahan dan pengarsipan pengurusan administrasi. Kepengurusan administrasi akan lebih akurat daat melalui kegiatan pemeriksaan pada SOP, demikian pula dengan kemudahan dan pengarsipan karena keduanya termasuk dalam SOP yang harus diketahui.

Untuk mempermudah melihat hubungan dan pengaruh yang terjadi maka repon teknis dan kebutuhan mahasiswa disajikan dalam bentuk matriks. (Gambar 4.5)

#### **5.1.4 Analisa Hubungan Antara Respon Teknis**

Hubungan yang mungkin terjadi diantara respon teknis ditunjukkan pada gambar yang berbentuk segitiga sebagai atap dari rumah kualitas. Bisa jadi respon teknis satu memiliki hubungan dengan respon teknis yang lainnya. Hubungan tersebut dapat kuat positif bila saling mendukung atau kuat negatif bila saling bertentangan.

Respon teknis menentukan waktu maksimal pengurusan administrasi memiliki hubungan kuat positif dengan pengontrolan terhadap pengurusan administrasi karena pengontrolan yang dilakukan meliputi pengontrolan terhadap waktu pengerjaan dalam setiap bentuk pengurusan administrasi. Respon teknis ini dapat dilakukan sekaligus, maksudnya pengontrolan akan berdampak positif terhadap ketepatan waktu penyelesaian sesuai dengan waktu maksimal yang ada pada SOP.

Respon teknis menentukan waktu maksimal pengurusan administrasi memiliki hubungan kuat positif dengan meningkatkan keandalan dan ketanggapan pegawai administrasi karena tujuan dari menentukan waktu maksimal dan meningkatkan keandalan dan ketanggapan pegawai adalah agar kepengurusan adminitrasi dapat tepat waktu. Saat keandalan dan ketanggapan pegawai meningkat salah satu indikatornya adalah pengurusan administrasi tepat waktu jadi kedua respon teknis ini memiliki hubungan positif yang kuat.

Respon teknis menentukan waktu maksimal pengurusan administrasi juga memiliki hubungan kuat positif dengan menyediakan informasi SOP pelayanan administrasi karena dengan disediakannya SOP pelayanan administrasi, pihak administrasi dapat lebih mengetahui urutan pekerjaan yang akan dilalui beserta batasan waktu yang tersedia sehingga ketepatan waktu penyelesaian dapat terjadi.

Respon teknis menentukan waktu maksimal pengurusan administrasi memiliki hubungan positif dengan meningkatkan pengetahuan pegawai administrasi. Jika waktu maksimal ditentukan oleh pihak administrasi maka akan timbul bentuk kepercayaan mahasiswa terhadap pegawai administrasi bahwa mereka mampu menyelesaikan pengurusan administrasi tepat waktu, namun tidak sepenuhnya demikian oleh karena itu hubungan yang terjadi adalah positif.

Respon teknis menentukan waktu maksimal pengurusan administrasi memiliki hubungan positif dengan menyediakan dan mengembangkan fasilitas karena fasilitas yang memadai akan mendukung kelancaran proses pengurusan administrasi yang berujung pada tercapainya ketepatan waktu dari penentuan waktu maksimal.

Respon teknis pengontrolan terhadap pengurusan administrasi memiliki hubungan kuat positif dengan meningkatkan keandalan dan ketanggapan pegawai administrasi karena pengontrolan yang dilakukan akan menuntut pegawai untuk menjaga dan meningkatkan keandalan dan ketanggapannya. Juga memiliki hubungan kuat positif dengan disediakannya informasi SOP pelayanan administrasi karena ketersediaan SOP mempermudah dilakukannya pengontrolan.

Respon teknis pengontrolan terhadap pengurusan administrasi memiliki hubungan positif dengan meningkatkan pengetahuan pegawai administrasi karena dengan dilakukannya pengontrolan tidak selalu berdampak pada meningkatnya kemampuan pegawai dalam bekerja.

Respon teknis meningkatkan keandalan pegawai administrasi berhubungan kuat positif dengan meningkatkan ketanggapan dan pengetahuan pegawai administrasi karena bentuk upaya yang dilakukan seperti mengadakan pelatihan dapat sekaligus berkaitan dengan ketanggapan, pengetahuan dan keandalan pegawai dalam

bekerja. Respon teknis ini berhubungan positif dengan menyediakan dan mengembangkan fasilitas karena pengembangan dan penyediaan fasilitas tidak selalu menunjang atau diperlukan untuk meningkatkan keandalan pegawai. Begitu pula hubungan yang terjadi dengan respon teknis meningkatkan kemampuan komunikasi pegawai. Kemampuan komunikasi menempati materi pelatihan yang berbeda dengan meningkatkan keandalan akan tetapi masih terdapat korelasi antara kemampuan komunikasi dengan keandalan pegawai.

Respon teknis yang memiliki hubungan paling sedikit dengan respon teknis lainnya adalah respon teknis menyediakan dan mengembangkan fasilitas, hanya memiliki satu hubungan positif dengan menyediakan informasi SOP pelayanan administrasi karena fasilitas yang memadai akan mempermudah mengetahui dan memperoleh informasi tentang SOP.

#### **5.1.5 Analisa Target**

Target dari pelayanan administrasi tidak semua berada dalam bentuk numerik. Target waktu maksimal pengurusan administrasi adalah tiga (3) hari dan harus tepat atau lebih cepat dari tiga (3) hari. Ditentukannya target selama tiga (3) hari berdasarkan kesepakatan dengan bagian administrasi dan berdasarkan waktu pengamatan yang dilakukan pada tabel 4,15 sampai dengan 4,22. Harus dicapai waktu target agar pelayanan dapat memenuhi kebutuhan mahasiswa didimensi keandalan dalam upaya peningkatan kualitas

Tidak terdapat kesalahan pengurusan administrasi menjadi target untuk kategori peningkatan keandalan dan pengetahuan pegawai administrasi. Kesalahan dalam hal ini termasuk kesalahan penjumlahan Indeks Prestasi, kesalahan rekapitulasi absensi mahasiswa, kesalahan pengembalian-peminjaman buku perpustakaan yang berakhir denda, kesalahan yang mengakibatkan hilangnya kartu tanda bukti pembayaran uang operasional per semester. Tidak terdapat kesalahan dalam pengurusan menjadi target untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa akan keandalan dan pengetahuan dirasakan mampu untuk dicapai karena dengan respon teknis yang

direncanakan kesalahan-kesalahan yang telah terjadi berkemungkinan besar untuk tidak kembali terjadi.

Target selanjutnya pegawai harus merespon kebutuhan mahasiswa dengan segera, tidak mengabaikan mahasiswa atau mengalihkan mahasiswa kepegawai administrasi yang lain saat mahasiswa memerlukan informasi atau mengajukan keluhan. Target segera merespon kebutuhan mahasiswa harus tercapai agar ketanggapan pegawai administrasi dapat ditingkatkan.

Pelayanan yang diberikan juga ditargetkan sopan dan ramah untuk atribut memperbaiki perilaku pegawai. Selain itu sifat komunikatif dan berpenampilan sesuai dengan kebijakan berpakaian di universitas menjadi target meningkatkan kemampuan komunikasi pegawai dan memperbaiki penampilan pegawai.

Target yang berkaitan dengan fasilitas yaitu fasilitas pelayanan sesuai dengan perkembangan teknologi, termasuk fasilitas perpustakaan dan fasilitas yang mendukung pegawai untuk melakukan kegiatan administrasi. Seperti tersedianya loker yang dilengkapi kunci dan tersedianya jaringan internet. Target bukti fisik adalah kebersihan. Ruangan pelayanan harus selalu terlihat bersih. Keseluruhan target ditetapkan untuk dipenuhi oleh pegawai administrasi karena bila target terpenuhi maka pelayanan yang diberikan akan lebih berkualitas.

## **5.1.6 Analisa *Prioritized Customer Requirement***

### **5.1.6.1 Analisa Tingkat Kepentingan**

Tingkat kepentingan dalam penelitian ini diperoleh dari kuesioner yang diberikan kepada responden. Dari lima dimensi kualitas tingkat kepentingan tertinggi adalah dimensi kualitas keandalan bernilai 4,01 dari Tabel 4.7 diperoleh informasi bahwa nilai 4,01 berada pada tingkat kepentingan yang penting karena berdasarkan kuesioner, mahasiswa menuntut kecepatan, keakuratan dan kemudahan proses pengurusan administrasi dan ketiga kategori tersebut dinilai penting untuk dipenuhi.

Dimensi kualitas jaminan bernilai 3,73 berdasarkan Tabel 4.7 nilai ini diartikan sebagai dimensi kebutuhan yang penting karena dari atribut dimensi



jaminan terlihat mahasiswa menganggap pengetahuan, keramahan, kesopanan karyawan dan pengarsipan pengurusan administrasi adalah penting.

Dimensi kualitas daya tanggap bernilai 3,63 yang dapat diartikan bahwa dimensi ini masih tetap dinilai penting oleh mahasiswa. Kecepatan dan siap tanggap pegawai administrasi dalam memberikan pelayanan dirasa penting oleh mahasiswa karena dengan kecepatan dan siap tanggap pegawai dalam melakukan pekerjaan akan dapat memenuhi kebutuhan mahasiswa.

Dimensi kualitas kasat mata atau bukti fisik memiliki nilai tingkat kepentingan tidak jauh berbeda dengan dimensi daya tanggap yaitu senilai 3,62. Dari tabel 4.8 nilai tersebut masih diartikan penting. Penting bagi bagian administrasi untuk berpakaian rapi, menyediakan fasilitas pelayanan dan menjaga kebersihan tempat pelayanan administrasi.

Dimensi kualitas empati, berada diposisi terakhir dalam urutan tingkat kepentingan dari yang memiliki nilai terbesar. Nilai dimensi kualitas empati adalah 3,39 yang mengindikasikan bahwa dimensi empati adalah penting. Mahasiswa beranggapan perhatian dan pengertian dari pegawai administrasi terhadap kebutuhan mereka adalah penting untuk dilakukan.

Setelah memperhatikan tingkat kepentingan (Tabel 4.7) ternyata tiap dimensi berada pada tingkat kepentingan yang sama yaitu penting, artinya mahasiswa memiliki tingkat kepentingan yang sama dari setiap dimensi kualitas pelayanan. Tingkat kepentingan yang dimasukkan ke dalam rumah kualitas telah dibulatkan terlebih dahulu.

#### **5.1.6.2 Analisa Goal**

Nilai harapan digunakan sebagai nilai target dengan alasan nilai target merupakan perbaikan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa dan administrasi menyetujui perbaikan yang dilakukan senilai dengan nilai harapan mahasiswa. Arti dari nilai harapan mahasiswa dilihat pada Tabel 4.7. Harapan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi yang terbesar berada pada dimensi kasat

mata 4,25 yang diartikan sangat puas. Harapan yang mencapai tingkat sangat puas ini dapat terjadi karena dimensi bukti fisik karena mahasiswa menginginkan banyak kelebihan dari bukti fisik yang telah ada. Mahasiswa menginginkan fasilitas perpustakaan dan pelayanan administrasi yang lebih berkualitas, mahasiswa menginginkan kerapian dan kebersihan juga diperhatikan. Nilai yang tinggi diberikan oleh para mahasiswa dengan harapan bahwa keinginan mereka ditindaklanjuti oleh bagian administrasi.

Pada dimensi simpati, harapan mahasiswa berada dinilai 4,22 yang berarti sangat puas. Mahasiswa menginginkan pelayanan yang diberikan lebih mengerti dan memperhatikan kebutuhan mereka sehingga para mahasiswa memberikan nilai yang tinggi untuk dimensi empati. Pada dimensi jaminan nilai harapan adalah 4,15 yang diartikan puas. Mahasiswa berharap tercapainya kepuasan mereka terhadap jaminan bahwa pegawai administrasi mampu melakukan pekerjaannya tanpa mengabaikan keramahan, kesopanan dan pengarsipan pengurusan administrasi.

Dimensi keandalan berada diangka 4,09 yang diartikan bahwa mahasiswa mengahrapkan terjadinya kepuasan dalam kemudaha, ketepatan waktu dan akurasi pengurusan administrasi. Dimensi yang terakhir adalah dimensi daya tanggap dengan nilai 4,04 yang diartikan diartikan puas. Mahasiswa menginginkan agar pelayanan perpustakaan yang cepat dan pegawai yang siap tanggap dapat memuaskan harapan mereka dengan memberikan skala yang relatif tinggi pada tiap atribut dalam ketanggapan sehingga menghasilkan perhitungan rata-rata dimensi ketanggapan untuk harapan adalah puas

#### **5.1.6.3 Analisa *Improvement Ratio***

Nilai *improvement ratio* diperoleh dari pembagian *goal* (harapan) dengan persepsi. Persepsi mewakili tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan. Atribut pertanyaan yang memiliki nilai *improvement ratio* tertinggi yaitu pengarsipan peminjaman-pengembalian buku perpustakaan sebesar 2,3 Artinya, masih diperlukan usaha agar pengarsipan peminjaman-pengembalian buku lebih

termanajemen sehingga mahasiswa merasa kebutuhannya terhadap arsip atau informasi tentang peminjaman-pengembalian buku tersedia dengan benar.

Atribut dengan *improvement ratio* kedua tertinggi adalah ketepatan waktu penyelesaian transkrip nilai untuk keperluan eksternal, ketepatan waktu penyelesaian transkrip nilai untuk keperluan internal dan KHS sementara, akurasi data surat-menyurat administrasi dan akurasi data rekapitulasi absensi mahasiswa. Masing-masing 2,2. Artinya masih diperlukan usaha yang sedikit lebih ringan daripada pengarsipan peminjaman-pengembalian buku supaya penyelesaian transkrip nilai untuk keperluan eksternal tepat waktu. Usaha perbaikan yang dilakukan salah satunya dengan mengikuti batasan waktu yang telah ditentukan pada perhitungan sebelumnya.

Usaha perbaikan yang sama besar juga terjadi pada akurasi data surat-menyurat administrasi. Usaha perbaikan yang dilakukan memperhatikan jalur pengurusan administrasi dan tanda serah-terima pada buku ekspedisi jangan sampai ada kekeliruan. Begitu pula dengan usaha untuk perbaikan keakuratan rekapitulasi absensi mahasiswa. Usaha perbaikan dapat dilakukan dengan lebih teliti dalam melakukan pekerjaan.

Nilai *Improvement ratio* yang terkecil ada pada atribut kemudahan proses pengurusan transkrip nilai dan KHS sementara, kerapian berpakaian pegawai perpustakaan, dan kebersihan tempat pelayanan administrasi. Masing-masing 1,3. Usaha perbaikan yang diperlukan agar kebutuhan mahasiswa terpenuhi jauh lebih kecil daripada usaha pada atribut sebelumnya. Usaha tersebut telah disebutkan sebelumnya pada respon teknis

Semakin besar nilai *improvement ratio* maka semakin besar pula usaha yang diperlukan agar pelayanan dapat memenuhi kebutuhan mahasiswa. Semakin besar harapan pada suatu atribut kebutuhan atau suara mahasiswa (*WHATs*) maka semakin besar pula nilai *improvement ratio*-nya yang berarti semakin besar pula usaha perbaikan yang diperlukan. Semakin besar nilai persepsi pada suatu atribut kebutuhan atau suara mahasiswa (*WHATs*) maka semakin kecil *improvement ratio*-nya yang berarti semakin kecil pula usaha perbaikan yang diperlukan karena nilai *improvement*

*ratio* berbanding terbalik dengan persepsi mahasiswa dan berbanding lurus dengan harapan mahasiswa. Keseluruhan nilai *improvement ratio* dapat dilihat pada Tabel 4.11

#### **5.1.6.4 Analisa Sales Point**

*Sales point* dalam setiap atribut kebutuhan mahasiswa adalah satu (1) karena tidak dilakukan penilaian terhadap atribut yang perlu mendapat tindakan perbaikan dalam usaha meningkatkan kemampuan kompetitif pelayanan yang biasanya ditunjang melalui promosi.

#### **5.1.6.5 Prioritized Customer Requirement**

Evaluasi prioritas kebutuhan mahasiswa ditentukan melalui perhitungan *raw weight*. Sementara *normalized raw weight* merupakan kontribusi dari besarnya *raw weight* secara keseluruhan. Tingginya nilai tingkat kepentingan mahasiswa yang diiringi dengan tingginya nilai harapan mahasiswa terhadap suatu atribut kebutuhan mengakibatkan atribut kebutuhan mahasiswa berada diprioritas yang tinggi. Karena penentuan prioritas kebutuhan mahasiswa melibatkan perhitungan nilai tingkat kepentingan dan nilai harapan yang telah dibandingkan terlebih dahulu dengan nilai persepsi. Singkatnya prioritas kebutuhan mahasiswa berbanding lurus dengan *improvement ratio*, tingkat kepentingan dan nilai *sales point*. Prioritas kebutuhan mahasiswa dilihat pada Tabel 4.14

Kebutuhan mahasiswa yang menempati prioritas pertama adalah pengarsipan peminjaman-pengembalian buku perpustakaan. Atribut kebutuhan mahasiswa yang berada pada prioritas utama berkaitan dengan kepercayaan mahasiswa terhadap karyawan perpustakaan. Mahasiswa membutuhkan pegawai perpustakaan yang dipercaya mampu mengarsipkan peminjaman-pengembalian buku oleh mahasiswa sehingga kekeliruan peminjaman-pengembalian buku terhindari.

Kebutuhan mahasiswa yang menempati prioritas selanjutnya adalah ketepatan waktu penyelesaian transkrip nilai untuk keperluan eksternal. Pernyataan ini berada

pada dimensi keandalan. Mahasiswa membutuhkan pegawai administrasi yang memiliki kemampuan untuk dapat menyelesaikan pengurusan administrasi dalam bentuk transkrip nilai tepat waktu. Dalam prakteknya pengurusan transkrip nilai eksternal memerlukan waktu lebih dari lima (5) hari (Tabel 4.16). Dengan ditempatinya prioritas kedua oleh atribut kebutuhan ketepatan waktu penyelesaian transkrip nilai untuk keperluan eksternal mengartikan bahwa waktu penyelesaian transkrip nilai untuk keperluan eksternal tidak tepat waktu seperti yang diinformasikan oleh pegawai administrasi pada saat mahasiswa menanyakan transkrip nilai mereka.

Kebutuhan mahasiswa pada prioritas berikutnya adalah akurasi data surat-menyurat administrasi. Berkaitan dengan dimensi keandalan. Mahasiswa membutuhkan pegawai administrasi yang memiliki kemampuan untuk dapat menyelesaikan pengurusan administrasi dalam bentuk berbagai macam surat keterangan tanpa kesalahan baik itu kesalahan pengetikan maupun ketidaksesuaian surat yang diinginkan dengan surat yang dibuat.

Tiga (3) prioritas utama kebutuhan mahasiswa berada pada dimensi jaminan dan keandalan. Dalam melakukan upaya peningkatan kualitas, dengan memenuhi prioritas atribut kebutuhan mahasiswa berupa pengarsipan-peminjaman buku perpustakaan, ketepatan waktu pengurusan transkrip nilai eksternal, akurasi data surat-menyurat administrasi dan beberapa prioritas tertinggi kebutuhan mahasiswa yang lain maka telah memberikan dampak yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan administrasi karena masing-masing kebutuhan yang menempati prioritas tinggi memiliki tingkat kepentingan dan harapan yang tinggi pula. Bila prioritas kebutuhan mahasiswa yang tinggi ditindaklanjuti maka tingkat kepentingan mahasiswa dan harapan mahasiswa dapat terpenuhi.

Tiga (3) prioritas terakhir kebutuhan mahasiswa berada pada dimensi bukti fisik. Artinya, mahasiswa tidak terlalu membutuhkan kerapian berpakaian pegawai perpustakaan dan kebersihan tempat pelayanan administrasi. Jika pihak administrasi

menghadapi kendala dan keterbatasan dalam menindaklanjuti kebutuhan mahasiswa yang berada pada prioritas terakhir maka tindakan tersebut dapat diabaikan.

#### **5.1.6.6 Analisa *Prioritized Technical Descriptor***

Penentuan prioritas respon teknis dimaksudkan untuk mencari respon teknis yang mendapatkan prioritas untuk dilaksanakan terlebih dahulu. *Sum score* adalah ukuran yang menunjukkan prioritas untuk dilaksanakan dengan melihat hubungan antara respon teknis, kebutuhan mahasiswa dan tingkat kepentingan mahasiswa.

Respon teknis yang diprioritaskan untuk dilakukan terlebih dahulu adalah menyediakan dan mengembangkan fasilitas karena respon teknis ini memiliki hubungan keterkaitan yang paling banyak dengan kebutuhan mahasiswa (Gambar 4.6). Dengan nilai hubungan yang sangat kuat dan sedang dan tingkat kepentingan yang relatif tinggi. Keseluruhan faktor tersebut menghasilkan perhitungan nilai *sum score* tertinggi untuk respon teknis menyediakan dan mengembangkan fasilitas. Dengan dilaksanakannya respon teknis menyediakan dan mengembangkan fasilitas maka akan terpenuhinya kebutuhan mahasiswa berupa ketepatan dan kemudahan pengurusan administrasi, keamanan penitipan barang di locker perpustakaan, pengarsipan berbagai pengurusan administrasi dan fasilitas perpustakaan dan fasilitas pelayanan administrasi.

Respon teknis yang diprioritaskan untuk ditanggapi selanjutnya adalah meningkatkan keandalan karyawan administrasi karena respon teknis ini memiliki tujuh (7) buah hubungan keterkaitan dengan kebutuhan mahasiswa (Gambar 4.6). dengan nilai hubungan yang sangat kuat dan tingkat kepentingan empat (4). sehingga menghasilkan perhitungan nilai *sum score* kedua tertinggi. Dengan dilaksanakannya respon teknis menyediakan dan mengembangkan fasilitas maka akan terpenuhi kebutuhan mahasiswa berupa ketepatan waktu penyelesaian kartu perpustakaan, ketepatan waktu penyelesaian transkrip nilai untuk keperluan eksternal, ketepatan waktu penyelesaian transkrip nilai untuk keperluan internal dan KHS sementara, ketepatan waktu penyelesaian surat keterangan aktif kuliah, surat keterangan

beasiswa, surat keterangan berkelakuan baik, surat keterangan masih kuliah, surat keterangan sedang TA, surat keterangan lulus kuliah, akurasi data Kartu Hasil Studi Sementara dan Transkrip nilai eksternal/internal, akurasi data surat-menyurat administrasi, akurasi data rekapitulasi absensi mahasiswa

Respon teknis berikutnya yang diprioritaskan untuk dilakukan adalah menyediakan informasi SOP pelayanan administrasi. Mahasiswa berhak mengetahui urutan kegiatan secara garis besar yang dilalui oleh bentuk pengurusan administrasi beserta waktu yang ditentukan.

Respon teknis berikutnya yang diprioritaskan untuk dilakukan adalah memperbaiki perilaku karyawan administrasi karena respon teknis ini memiliki hubungan keterkaitan yang sangat kuat dengan kebutuhan mahasiswa untuk dimensi empati, keramahan dan hubungan yang sedang dengan kesopanan pegawai. (Gambar 4.6). Sehingga menghasilkan perhitungan nilai *sum score* ketiga tertinggi. Dengan dilaksanakannya respon teknis menyediakan dan mengembangkan fasilitas maka akan terpenuhi kebutuhan mahasiswa berupa keseluruhan atribut kebutuhan dari dimensi empati, atribut keramahan dan kesopanan karyawan administrasi.

Respon teknis yang diprioritaskan untuk dilakukan selanjutnya adalah pengontrolan terhadap pengurusan administrasi. Respon teknis ini memiliki hubungan keterkaitan yang sangat kuat dengan kebutuhan mahasiswa berupa kemudahan proses dan ketepatan waktu pengurusan SKAK, SKB, SKBB, SKL, SKTA, AKMK dan hubungan sedang dengan kebutuhan mahasiswa ketepatan waktu pengurusan kartu perpustakaan, ketepatan waktu pengurusan transkrip nilai eksternal, internal dan KHS sementara dan kemudahan proses pengurusan transkrip nilai internal dan KHS sementara (Gambar 4.6). Dengan dilaksanakannya respon teknis pengontrolan terhadap pengurusan administrasi maka akan terpenuhinya beberapa kebutuhan mahasiswa yang memiliki hubungan dengan pengontrolan terhadap pengurusan administrasi.

Respon teknis berikutnya yang diprioritaskan untuk dilakukan adalah menentukan waktu maksimal pengurusan administrasi karena respon teknis ini

memiliki hubungan keterkaitan yang sangat kuat dengan kebutuhan mahasiswa akan ketepatan waktu pengurusan administrasi (Gambar 4.6). Sehingga menghasilkan perhitungan nilai *sum score* keempat tertinggi. Dengan dilaksanakannya respon teknis menyediakan dan mengembangkan fasilitas maka akan terpenuhi kebutuhan mahasiswa akan ketepatan waktu pengurusan administrasi.

Respon teknis yang diprioritaskan untuk dilakukan selanjutnya adalah meningkatkan ketanggapan karyawan administrasi. Respon teknis ini memiliki hubungan keterkaitan yang sangat kuat dengan tingkat kepentingan empat (4) dan memiliki hubungan sedang dengan tingkat kepentingan tiga (3) (Gambar 4.6). Dengan dilaksanakannya respon teknis meningkatkan ketanggapan pegawai administrasi maka akan terpenuhinya kebutuhan mahasiswa dari dimensi daya tanggap.

Respon teknis yang diprioritaskan untuk dilakukan selanjutnya adalah memperbaiki penampilan pegawai administrasi. Respon teknis ini memiliki hubungan keterkaitan yang sangat kuat dengan kebutuhan mahasiswa berupa kesopanan dan kerapian berpakaian karyawan administrasi. (Gambar 4.6). Dengan dilaksanakannya respon teknis ini maka akan terpenuhinya beberapa kebutuhan mahasiswa yang memiliki hubungan dengan memperbaiki penampilan pegawai administrasi.

Respon teknis yang diprioritaskan untuk dilakukan selanjutnya adalah meningkatkan pengetahuan pegawai administrasi. Respon teknis ini memiliki hubungan keterkaitan yang sangat kuat dengan kebutuhan mahasiswa berupa pengetahuan karyawan administrasi dan perpustakaan melakukan pekerjaannya serta memiliki hubungan yang sedang dengan karyawan administrasi memberikan pelayanan yang cepat. (Gambar 4.6). Dengan dilaksanakannya respon teknis ini maka akan terpenuhinya beberapa kebutuhan mahasiswa yang memiliki hubungan dengan meningkatkan pengetahuan pegawai administrasi.

Respon teknis yang diprioritaskan untuk dilakukan selanjutnya adalah membersihkan ruangan. Respon teknis ini memiliki hubungan keterkaitan yang sangat kuat dengan kebersihan perpustakaan dan ruang administrasi (Gambar 4.6).



Dengan dilaksanakannya respon teknis membersihkan ruangan maka akan terpenuhi kebutuhan mahasiswa akan kebersihan perpustakaan dan ruang administrasi

Respon teknis yang terakhir diprioritaskan untuk dilakukan adalah meningkatkan kemampuan komunikasi pegawai. Respon teknis ini memiliki hubungan keterkaitan yang sedang dengan dimensi empati (Gambar 4.6). Dengan dilaksanakannya respon teknis ini maka akan terpenuhi semua kebutuhan mahasiswa pada dimensi empati.

## **5.2 Analisa Pembentukan *Matrix Part Deployment***

Rumah kedua memaparkan lebih rinci tentang respon teknis terpilih pada rumah kualitas. Respon teknis pada rumah kualitas belumlah diuraikan dengan jelas maka keseluruhan respon teknis selanjutnya berada pada rumah kedua.

Kebutuhan mahasiswa di rumah kedua berasal dari respon teknis di rumah kualitas. Jadi ada sepuluh atribut kebutuhan mahasiswa dalam *matrix part deployment* yang dinamakan dengan *technical requirement*.

Respon teknis pada rumah kedua ditentukan dengan meminta pendapat dan persetujuan dari bagian administrasi berupa tindakan nyata untuk merealisasikan kebutuhan mahasiswa. Berbeda dengan rumah pertama yang terdapat sebelas buah respon teknis, pada rumah kedua hanya terdapat sembilan (9) buah respon teknis. Respon teknis pada rumah kedua disebut dengan *critical part requirement*.

### **5.2.1 Analisa *Prioritized Critical Part Requirement***

#### **5.2.1.1 Analisa *Critical Part Requirement***

*Relationship* yang terjadi antara *critical part requirement* dan *technical requirement* juga memiliki nilai hubungan tertentu. Bisa hubungan kuat, hubungan menengah atau mungkin hubungan lemah. Gambar 4.7

- 1 *Critical part requirement* menentukan waktu maksimal dari total waktu maksimal di tiap pengurusan administrasi memiliki hubungan yang kuat dengan

menentukan waktu maksimal dari pengurusan administrasi dan meningkatkan keandalan karyawan administrasi. Penentuan waktu maksimal di tiap pengurusan administrasi merupakan tindakan nyata dari menentukan waktu maksimal pengurusan yang berhubungan kuat dengan keandalan karena penentuan waktu di tiap pengurusan memberi batasan waktu kerja bagi karyawan yang bila dilaksanakan akan dapat menyelesaikan pengurusan administrasi tepat waktu sesuai dengan ketentuan.

- 2 *Critical part requirement* kepala bagian administrasi melakukan pengontrolan berkesinambungan dalam waktu yang tak tentu terhadap pengurusan administrasi memiliki hubungan yang kuat dengan pengontrolan terhadap pengurusan administrasi. Pengontrolan berkesinambungan dalam waktu yang tak tentu terhadap pengurusan administrasi merupakan tindakan nyata dari pengontrolan terhadap pengurusan administrasi.
- 3 *Critical part requirement* prosedur pembersihan ruangan dan fasilitas memiliki hubungan yang kuat dengan membersihkan ruangan karena prosedur pembersihan ruangan dan fasilitas merupakan tindakan nyata dari membersihkan ruangan. Dengan dibuatnya prosedur pembersihan ruangan maka pelaksanaan pembersihan ruangan dapat berjalan lebih teratur.
- 4 *Critical part requirement* perencanaan kebutuhan administrasi memiliki hubungan yang kuat dengan menyediakan dan mengembangkan fasilitas karena perencanaan kebutuhan administrasi merupakan tindakan nyata dari menyediakan dan mengembangkan fasilitas.
- 5 *Critical part requirement* mentaati kebijakan memakai seragam memiliki hubungan yang kuat dengan memperbaiki penampilan pegawai administrasi karena dengan mentaati kebijakan memakai seragam penampilan pegawai dapat lebih sopan.
- 6 *Critical part requirement* menguasai keahlian administrasi memiliki hubungan yang kuat dengan meningkatkan pengetahuan pegawai administrasi. Penguasaan keahlian administrasi berarti peningkatan pengetahuan pegawai administrasi

dalam melakukan pekerjaannya jadi hubungan yang terbentuk adalah kuat. Menguasai keahlian administrasi juga memiliki hubungan dengan meningkatkan keandalan dan ketanggapan pegawai. Keandalan dan ketanggapan pegawai dapat meningkat apabila karyawan administrasi menguasai pekerjaannya tetapi tidak selalu penguasaan keahlian administrasi diikuti dengan meningkatnya ketanggapan dan keandalan karyawan sehingga hubungan yang terbentuk adalah menengah.

- 7 *Critical part requirement* memperlihatkan sikap dan kepribadian yang baik memiliki hubungan yang kuat dengan memperbaiki perilaku pegawai administrasi karena memperlihatkan sikap dan kepribadian yang baik merupakan tindakan nyata dari memperbaiki perilaku pegawai administrasi. Sikap dan kepribadian yang baik telah ada pada karyawan administrasi namun terkadang pegawai administrasi tidak memperlihatkannya kepada mahasiswa sehingga mahasiswa masih membutuhkan perilaku pegawai yang ramah.
- 8 *Critical part requirement* memahami metode komunikasi dalam pelayanan memiliki hubungan yang kuat dengan meningkatkan kemampuan komunikasi pegawai administrasi karena karyawan yang memahami metode komunikasi dalam pelayanan mampu memahami dan berkomunikasi dengan mahasiswa. Memahami metode komunikasi dalam pelayanan memiliki hubungan yang menengah dengan meningkatkan ketanggapan pegawai administrasi karena jika pegawai memahami metode komunikasi maka karyawan lebih cepat mengerti dalam melayani kebutuhan mahasiswa.
- 9 *Critical part requirement* membuat SOP tiap bentuk pengurusan administrasi dan mempublikasikannya memiliki hubungan yang kuat dengan ketepatan waktu penyelesaian pengurusan administrasi karena SOP menginformasikan estimasi waktu yang tersedia dan menjadi batasan agar penyelesaian pengurusan administrasi dapat tepat pada waktu yang ditentukan.

Kekuatan hubungan yang terjadi antara *critical part requirement* dengan *technical requirement* mempengaruhi prioritas *critical part requirement* yang akan dilakukan.

Tingkat kepentingan dalam rumah kedua berasal dari *sum acores* pada rumah kualitas. *Sum acores* adalah ukuran yang menunjukkan prioritas *critical part requirement* untuk dilaksanakan dengan melihat hubungan antara *critical part requirement*, *technical requirement* dan tingkat kepentingan mahasiswa.

#### **5.2.1.2 Prioritized Critical Part Requirement**

Penentuan prioritas *critical part requirement* dimaksudkan untuk mengetahui *critical part requirement* yang mendapatkan prioritas untuk dilaksanakan terlebih dahulu. Berdasarkan perhitungan *sum score* pada rumah kedua (gambar 4.7) diketahui bahwa *critical part requirement* yang mendapatkan prioritas pertama untuk dilakukan adalah membuat SOP tiap bentuk pengurusan administrasi dan mempublikasikannya, lalu menentukan waktu maksimal pengurusan administrasi disetiap jalurnya, perencanaan kebutuhan administrasi, menguasai keahlian administrasi, menunjukkan sikap dan kepribadian yang baik, kepala bagian administrasi melakukan pengontrolan berkesinambungan dalam waktu yang tak tentu, mentaati kebijakan memakai seragam, memahami metode komunikasi dalam pelayanan, prosedur pembersihan ruangan dan fasilitas.

1. Membuat SOP tiap bentuk pengurusan administrasi dan mempublikasikannya.

*Standard Operating Procedure* dibuat berdasarkan pengamatan dan keharusan jalur yang ditempuh oleh pengurusan administrasi hingga pengurusan tersebut diakui kebenarannya oleh pihak administrasi fakultas. SOP yang dibuat meliputi jenis dokumen yang terlibat sebagai persyaratan/permohonan pembuatan administrasi, bentuk kegiatan yang dilakukan seperti membuat, memeriksa, memparaf dan menandatangani pengurusan administrasi dan estimasi waktu yang diperlukan. SOP yang dibuat dan akan disosialisasikan dapat dilihat pada lampiran K sampai dengan lampiran N

2. Menentukan waktu maksimal dari total waktu maksimal di tiap pengurusan administrasi memiliki hubungan keterkaitan dengan *technical requirement* dengan nilai *sum score sum acores* kedua tertinggi yaitu 3.564. (Gambar 4.7). Tingginya nilai *sum score* yang dihasilkan karena tingkat kepentingan *technical requirement* yang berhubungan kuat dengan menentukan waktu maksimal dari total waktu maksimal di tiap pengurusan administrasi juga tinggi yaitu 144 dan 252 sehingga tindakan ini menempati prioritas pertama. Agar pengurusan administrasi dapat berjalan tepat atau lebih kecil dari tiga (3) hari (1260 menit) maka, dalam pengurusan Surat Keterangan Beasiswa (SKB) dan Surat Keterangan Berkelakuan Baik (SKBB) ditentukan batasan waktu penyelesaian untuk satu buah surat sebagai berikut :

- a. Pembuatan Surat Keterangan Beasiswa (SKB) dan atau Surat Keterangan Berkelakuan Baik harus diselesaikan lebih kecil atau sama dengan 1.42 jam sebelum diantarkan ke bagian administrasi akademik untuk diperiksa dan diparaf oleh kepala bagian administrasi akademik.
- b. Waktu maksimal Keterangan Beasiswa (SKB) dan Surat Keterangan Berkelakuan Baik berada di bagian administrasi akademik untuk diperiksa dan diparaf oleh kepala bagian administrasi akademik adalah 3.55 jam.
- c. Waktu maksimal Keterangan Beasiswa (SKB) dan Surat Keterangan Berkelakuan Baik berada di bagian Tata Usaha untuk diperiksa dan diparaf adalah 4.62 jam.
- d. Waktu maksimal Keterangan Beasiswa (SKB) dan Surat Keterangan Berkelakuan Baik untuk diparaf oleh Pembantu dekan III dan ditandatangani oleh Dekan adalah 11.38 jam.

Pengurusan Surat Keterangan Aktif Kuliah (SKAK), Surat Keterangan Masih Kuliah (SKMK), Surat Keterangan sedang Tugas Akhir (SKTA) dan Surat Keterangan lulus (SKL) ditentukan batasan waktu penyelesaiannya untuk satu buah surat sebagai berikut :

- a. Pembuatan surat harus diselesaikan lebih kecil atau sama dengan 2.02 jam sebelum diantarkan ke bagian administrasi akademik untuk diperiksa dan diparaf oleh kepala bagian administrasi akademik.
- b. Waktu maksimal surat diperiksa dan diparaf oleh kepala bagian administrasi akademik adalah 3.55 jam
- c. Waktu maksimal surat untuk diperiksa dan diparaf oleh KTU adalah 2.2 jam
- d. Waktu maksimal surat untuk diparaf oleh Pembantu dekan I dan ditandatangani oleh Dekan adalah 15.18 jam.

Pengurusan Transkrip nilai eksternal dan Kartu Hasil Studi (KHS) sementara ditentukan batasan waktu penyelesaiannya untuk tiap transkrip dan KHS sebagai berikut :

- a. Pembuatan transkrip nilai dan atau Kartu Hasil Studi (KHS) sementara harus diselesaikan lebih kecil atau sama dengan 4.82 jam sebelum diantarkan ke bagian administrasi akademik untuk diperiksa dan diparaf oleh kepala bagian administrasi akademik.
- b. Waktu maksimal transkrip nilai dan atau Kartu Hasil Studi (KHS) diperiksa dan diparaf oleh kepala bagian administrasi akademik adalah 3.44 jam
- c. Waktu maksimal surat untuk diperiksa dan diparaf oleh sekretaris jurusan adalah 2.02 jam
- d. Waktu maksimal surat untuk diparaf oleh Pembantu dekan I dan ditandatangani oleh Dekan adalah 10.67 jam.

Pengurusan Transkrip nilai ditentukan batasan waktu penyelesaiannya untuk sebagai berikut :

- a. Pembuatan transkrip nilai harus diselesaikan lebih kecil atau sama dengan 0.64 jam sebelum diantarkan ke bagian administrasi akademik untuk diperiksa dan diparaf oleh kepala bagian administrasi akademik.
- b. Waktu maksimal transkrip nilai diperiksa dan diparaf oleh kepala bagian administrasi akademik adalah 3.5 jam

- c. Waktu maksimal surat untuk diperiksa dan diparaf oleh sekretaris jurusan adalah 1.5 jam
- d. Waktu maksimal surat untuk ditandatangani oleh Pembantu dekan I adalah 15.3 jam.

Bila terjadi keterlambatan dari waktu maksimal yang ditetapkan dalam tiap tahapan maka, pengurusan administrasi berpeluang besar untuk selesai lebih dari 3 hari. Sementara itu, pengurusan administrasi dalam bentuk penyelesaian kartu perpustakaan tidak melibatkan pihak lain di luar pustaka. Penyelesaian kartu perpustakaan hanya dilakukan oleh karyawan perpustakaan dalam waktu maksimal 3 hari atau 21 jam kerja.

Dalam prakteknya, terkadang karyawan administrasi menyelesaikan pembuatan transkrip nilai dalam waktu kurang dari satu (1) hari (Tabel 4.17) tetapi hasil akhir dari pengurusan transkrip nilai eksternal membutuhkan waktu lebih dari lima (5) hari. Ini dikarenakan setelah transkrip nilai dibuat, transkrip nilai tersebut harus diperiksa, diparaf dan ditandatangani oleh pihak yang berwenang. Begitu pula dengan pengurusan administrasi yang lain. Oleh sebab itu kebutuhan mahasiswa akan ketepatan waktu pengurusan transkrip nilai, Kartu Hasil Studi dan berbagai bentuk surat keterangan dapat terpenuhi apabila semua pihak terkait dapat melaksanakan kewajiban memeriksa, memparaf dan menandatangani tepat waktu. Penyelesaian pengurusan administrasi yang selesai tepat pada waktunya dan tidak memerlukan persyaratan khusus akan dapat menambah poin keandalan pelayanan dan kemudahan pengurusan.

- 3 Tindakan perencanaan kebutuhan administrasi memiliki hubungan keterkaitan dengan *technical requirement* dengan nilai *sum score* 2.592. (Gambar 4.7). Nilai *sum score* diperoleh dari penjumlahan seluruh perkalian antara nilai hubungan dengan tingkat kepentingan. Karena nilai tingkat kepentingan *technical requirement* yang berhubungan kuat dengan perencanaan kebutuhan administrasi adalah senilai 288 maka tindakan ini menempati prioritas kedua. Tindakan perencanaan kebutuhan administrasi diperlukan untuk mewujudkan penyediaan

dan pengembangan fasilitas pelayanan dengan target bahwa fasilitas pelayanan yang ada sesuai dengan perkembangan teknologi. Karena berbagai alasan terutama permasalahan finansial, maka tindakan nyata dari penyediaan pengembangan fasilitas pelayanan memiliki kendala. Namun demikian, tidak ada salahnya bila bagian administrasi tetap merencanakan kebutuhan fasilitas pelayanan agar kebutuhan mahasiswa bisa terpenuhi. Ada beberapa bentuk kebutuhan fasilitas administrasi diantaranya :

- a. Tersedianya peralatan administrasi yang layak pakai di setiap meja karyawan administrasi. Seperti komputer yang telah memiliki anti virus *update*, printer yang menghasilkan cetakan yang bagus dari segi warna.
  - b. Tersedianya *database* mengenai data-data administrasi mahasiswa.
  - c. Tersedianya tempat tambahan untuk meletakkan *file* dan map pengarsipan surat-menyurat, transkrip nilai dan Kartu Hasil Studi sementara.
  - d. Tersedianya loker di perpustakaan yang dilengkapi kunci.
  - e. Tersedianya jaringan internet gratis di perpustakaan fakultas untuk di akses oleh mahasiswa.
  - f. Tersedianya buku-buku yang lebih lengkap dan relevan.
  - g. Pengadaan buku, salah satunya dari denda mahasiswa dan sumbangan mahasiswa.
4. Nilai *sum score* dari menguasai keahlian administrasi diperoleh dari penjumlahan seluruh perkalian antara nilai hubungan dengan tingkat kepentingan. Menguasai keahlian administrasi memiliki jumlah hubungan yang banyak dengan *technical requirement* tetapi hanya berada pada prioritas ketiga karena tingkat kepentingan dari *technical requirement* tidak tinggi dan nilai hubungan yang terjadi juga tidak tinggi.

Adapun rincian dari menguasai keahlian administrasi adalah sebagai berikut :

- a. Pelatihan bagi pegawai administrasi.  
Pelatihan yang harus diikuti oleh pegawai administrasi adalah pelatihan atau lokakarya yang berorientasi pada pelayanan administrasi yang dapat



meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dalam manajemen dan administrasi perguruan tinggi, termasuk perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian serta monitoring dan evaluasinya. Adapun materi yang terkait dengan pelatihan adalah manajemen perguruan tinggi, *quality assurance*, manajemen perubahan, layanan prima, manajemen perpustakaan, administrasi akademik, kesekretariatan dan kearsipan, serta penyusunan rencana aksi.

- b. Universitas menetapkan dan melaksanakan seleksi rekrutmen pegawai administrasi yang transparan dan perekrutan pegawai disesuaikan dengan kebutuhan pegawai administrasi fakultas. Menghindari perekrutan pegawai administrasi hanya berdasarkan penilaian subjektif tetapi juga mempertimbangkan keahlian yang dimiliki.

Pegawai administrasi yang terampil dalam melayani melakukan pelayanan sesuai dengan keahliannya akan dapat meminimalisasi tingkat kesalahan yang terjadi dalam pelayanan. Peningkatan pengetahuan administrasi berhubungan positif dengan meningkatnya keandalan pegawai administrasi. Bila keduanya terpenuhi maka pengurusan administrasi dapat lebih berkualitas dari segi akurasi dan pengarsipan.

5. Tindakan memperlihatkan sikap dan kepribadian yang baik memiliki hubungan keterkaitan dengan *technical requirement* dengan nilai *sum score* 1.782. (Gambar 4.6). Nilai *sum score* diperoleh dari penjumlahan perkalian antara nilai hubungan dengan tingkat kepentingan. Karena nilai tingkat kepentingan *technical requirement* yang berhubungan kuat dengan memperlihatkan sikap dan kepribadian yang baik adalah senilai 198 dan hanya memiliki satu hubungan yang kuat maka tindakan ini menempati prioritas keempat. Sikap dan kepribadian yang baik dapat terbentuk dengan mengadakan kegiatan siraman rohani setiap minggu. Selain itu kepribadian yang baik dapat terbentuk dengan mengadakan *social gathering*. Sikap dan kepribadian yang baik sebenarnya juga merupakan nilai bonus dari mengikuti pelatihan-pelatihan peningkatan keterampilan dalam memberikan pelayanan karena pribadi yang memahami konsep pelayanan akan

berusaha melakukan pelayanan terbaik termasuk dari segi sikap sopan dan ramah saat berhadapan dengan pelanggan.

6. Kepala bagian administrasi melakukan pengontrolan berkesinambungan dalam waktu yang tak tentu memiliki hubungan keterkaitan dengan *technical requirement* dengan nilai *sum score* 1080. (Gambar 4.7). Pengontrolan dapat dilakukan dengan memeriksa waktu yang tertulis pada laporan ekspedisi. Nilai *sum score* diperoleh dari penjumlahan perkalian antara nilai hubungan dengan tingkat kepentingan. Karena nilai tingkat kepentingan *technical requirement* yang berhubungan kuat dengan kepala bagian administrasi melakukan pengontrolan berkesinambungan dalam waktu yang tak tentu adalah senilai 120 dan hanya memiliki satu hubungan yang kuat maka tindakan ini menempati prioritas kelima. Pengontrolan diperlukan agar peraturan dan ketetapan administrasi yang ada berjalan sebagaimana mestinya. Pengontrolan dilakukan secara berkesinambungan dan dalam waktu yang tak tentu sehingga lebih bersifat mendadak untuk menghindari perilaku pegawai yang bekerja maksimal jika dihadapan atasan. Pengontrolan meliputi pengecekan terhadap jalannya pengurusan administrasi tepat waktu yang dapat dilihat dari buku ekspedisi.
7. Mentaati himbauan memakai seragam memiliki hubungan keterkaitan dengan *technical requirement* dengan nilai *sum score* 972. (Gambar 4.7). Nilai *sum score* dihasilkan dari penjumlahan perkalian antara nilai hubungan dengan tingkat kepentingan. Karena nilai tingkat kepentingan *technical requirement* yang berhubungan kuat dengan mentaati kebijakan memakai seragam adalah senilai 198 dan hanya memiliki satu hubungan yang kuat maka tindakan ini menempati prioritas keenam. UIN SUSKA RIAU merupakan universitas Islam yang mencerminkan keislaman salah satunya dari cara berpakaian dengan mengenakan jilbab dan pihak universitas juga telah menetapkan kebijakan memakai seragam. Seragam yang dikenakan sudah pasti sopan, namun dalam peningkatan kualitas pelayanan persoalan penampilan pegawai masih perlu ditindaklanjuti. Artinya, mahasiswa belum merasa kebutuhannya terpenuhi untuk melihat kerapian

berpakaian pegawai administrasi. Kerapian penampilan pegawai dapat tercipta bila pegawai selalu memperhatikan, mensosialisasikan dan mentaati kebijakan memakai seragam dari UIN SUSKA.

8. Memahami metode komunikasi dalam pelayanan menempati prioritas keenam karena hanya terdapat satu nilai tingkat kepentingan *technical requirement* yang berhubungan kuat dengan metode komunikasi dalam pelayanan yaitu senilai 198 dan hubungan lain yang terjadi memiliki tingkat kepentingan 135. Hanya memiliki satu hubungan yang kuat dan satu hubungan menengah.

Komunikasi dalam pelayanan memiliki metode yang perlu dipelajari. Salah satu cara untuk mempelajarinya adalah dengan mengikuti pelatihan :

a. *Effective Communication*

Meningkatkan kemampuan dalam membina hubungan interpersonal yang akan memudahkan penyelesaian tugas atau dengan kata lain seseorang yang memiliki ketrampilan interpersonal dan komunikasi akan dapat bekerja secara baik. Disisi lain kemampuan interpersonal dan komunikasi akan tercermin dari penampilan sehari-hari seseorang. Pelatihan ini diselenggarakan atas dasar pemahaman akan pentingnya ketrampilan interpersonal dan komunikasi. Tujuan dan manfaat pelatihan :

- Memberikan pemahaman secara mendasar mengenai pentingnya ketrampilan interpersonal dan komunikasi dalam menjalankan tugas sehari-hari.
- Meningkatkan kemampuan peserta dalam membina hubungan interpersonal.
- Meningkatkan kemampuan peserta dalam berkomunikasi secara profesional.

b. *Customer Service Excellence*

Pelatihan ini bertujuan agar :

- Peserta memahami pentingnya mutu layanan bagi citra penyedia layanan.
- Peserta paham aspek penting dan unsur-unsur layanan prima.

- Peserta mampu melayani secara profesional dengan menggunakan prinsip-prinsip komunikasi yang efektif dan nyaman.

Metode yang digunakan adalah diskusi dan latihan penerapan. Dimensi kualitas layanannya berorientasi pada *Servqual*. Pelatihan ini terdiri dari komunikasi efektif kegiatan layanan tentang menangani keluhan, dan praktek melayani pelanggan.

9. Prosedur pembersihan ruangan dan fasilitas berada pada prioritas terakhir karena nilai *sum score* -nya terendah. Rendahnya nilai *sum score* terjadi karena prosedur pembersihan ruangan dan fasilitas hanya memiliki satu hubungan kuat dengan *technical requirement* dengan tingkat kepentingan 63. (Gambar 4.7)

Prosedur pembersihan ruangan dan fasilitas yang diberikan adalah sebagai berikut:

- a. Bersihkan fasilitas yang berukuran kecil dan berada ditempat yang lebih tinggi dari fasilitas lainnya terlebih dahulu dengan mengelap dan membuang kotoran.
- b. Merapikan fasilitas yang tidak pada tempatnya.
- c. Menyapu lantai dan mengepel.

Adapun ketentuan tambahan yang diperlukan antaralain :

- a. Petugas kebersihan dibagi menjadi beberapa bagian dengan wilayah kerja tertentu dan memiliki koordinator *cleaning service*.
- b. Petugas memiliki ruangan tersendiri tempat diletakkannya peralatan kebersihan.
- c. Petugas membersihkan ruangan setiap pagi hari.
- d. Dalam melakukan pembersihan, petugas kebersihan mempergunakan *checksheet* agar kegiatan kebersihan lebih terstruktur dan menyeluruh.
- e. Bila ada ketidakberesan atau secara tidak terduga terjadi sesuatu yang mengakibatkan ruangan pelayanan menjadi kotor atau berantakan segera memberitahukan ke petugas kebersihan.

Prosedur kebersihan dalam bentuk tabel dapat dilihat pada lampiran

### **5.3 Analisa Pengukuran Persepsi Mahasiswa dan Tingkat Kepentingan Mahasiswa terhadap Pelayanan Administrasi yang Menerapkan *Quality Function Deployment***

Melalui pengukuran persepsi dan tingkat kepentingan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi yang menerapkan *quality function deployment* diperoleh gambaran tentang pelaksanaan pelayanan, sudah dapat memenuhi kepuasan mahasiswa atau belum.

#### **5.3.1 Analisa Pengukuran Persepsi Mahasiswa**

Untuk variabel persepsi dimensi keandalan berisi 15 butir pertanyaan yang mewakili tindakan dari *matrix part deployment*. Berdasarkan tabel 4.25 diketahui bahwa dimensi keandalan dan dimensi bukti fisik memiliki persepsi tertinggi dibandingkan dengan dimensi yang lainnya yaitu sebesar 4,12. Berdasarkan pada tabel 4.7 nilai 4,12 berarti mahasiswa merasa puas terhadap pelayanan yang dilakukan karena bila pelayanan dijalankan memiliki batasan waktu yang jelas, informasi SOP yang tersedia dengan pengontrolan yang berkelanjutan dan dilengkapi dengan fasilitas yang memadai maka mahasiswa merasa keinginannya terpenuhi.

Dimensi yang memiliki skala tertinggi setelah dimensi keandalan adalah dimensi daya tanggap dengan nilai 4,00. Berdasarkan tabel 4.7, nilai 4,00 juga mengartikan bahwa mahasiswa merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan karena para pegawai administrasi dan pegawai perpustakaan telah menjalani pelatihan. Bisa jadi kurangnya ketanggapan dan kecepatan pegawai administrasi disebabkan karena belum memperoleh pemahaman tentang manajemen perpustakaan, administrasi akademik dan kepuasan pelanggan. Dengan dilakukan pelatihan maka akan ada perubahan positif terhadap ketanggapan dan kecepatan pelayanan.

Skala 3,95 dimiliki oleh dimensi jaminan. Dari tabel 4.7, berarti nilai tersebut juga mengartikan bahwa mahasiswa akan merasa puas terhadap pelayanan yang dilakukan apabila pegawai yang melayani mampu berkomunikasi dan memahami

keinginan mahasiswa berdasarkan pemahaman *customers service excellent* dan *effective communication*.

Dimensi empati memiliki nilai 3,90. dan hanya terdiri dari 2 (dua) butir pertanyaan yang telah cukup menutupi keinginan mahasiswa. Mahasiswa beranggapan jika pegawai administrasi melakukan *social gathering* atau siraman rohani maka tingkat kepuasan pelayanan yang dicapai bukan tidak memuaskan atau pun memuaskan tapi berada pada posisi netral.

Secara keseluruhan, nilai rata-rata yang diperoleh untuk variabel persepsi adalah 4,0. Artinya pelayanan telah memenuhi kepuasan karena pelayanan dilakukan sesuai dengan keinginan mahasiswa.

### **5.3.2 Analisa Pengukuran Tingkat Kepentingan Mahasiswa**

Mahasiswa beranggapan bahwa akurasi, ketersediaan SOP, ketepatan waktu dan pengontrolan terhadap pelayanan administrasi mahasiswa adalah penting. Terlihat dari nilai rata-rata dimensi keandalan sebesar 3,63. Karena dengan tersedianya informasi SOP pelayanan administrasi dan pengontrolan maka secara tidak langsung mahasiswa juga dapat memantau proses kepengurusan administrasi.

Didimensi jaminan. Mahasiswa beranggapan bahwa pegawai administrasi penting untuk mengetahui tugasnya, pekerjaannya dan mampu berkomunikasi dengan mahasiswa agar mahasiswa yakin dan percaya kepengurusan administrasi berada pada orang yang tepat.

3 (tiga) dimensi berikutnya yaitu dimensi bukti fisik, daya tanggap dan empati masing-masing memiliki nilai 3,38; 3,42 dan 2,88 yang mengartikan bahwa kepentingan yang ada pada dimensi tersebut adalah cukup penting atau netral. Hal ini dikarenakan kecepatan pegawai dalam menanggapi mahasiswa bukan menjadi prioritas utama kepuasan, mahasiswa lebih merasa puas bila keinginannya dipenuhi tepat waktu, akurat dan memiliki prosedur yang jelas. Demikian juga dengan empati pegawai, mahasiswa tidak beranggapan empati pegawai tidak penting atau penting melainkan netral.

Nilai rata-rata keseluruhan untuk variabel tingkat kepentingan adalah 3,47 berada dalam artian bahwa terdapat tingkat kepentingan yaitu penting pada pertanyaan peningkatan kualitas pelayanan yang menerapkan *quality function deployment*.

## **BAB VI PENUTUP**

Kesimpulan dapat menjelaskan jawaban dari tujuan penelitian sedangkan saran merupakan sebuah anjuran ataupun informasi kepada bagian administrasi mahasiswa serta untuk penelitian selanjutnya. Berikut kesimpulan dan saran dari penelitian.

### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil yang diperoleh dan penetapan tujuan yang ingin dicapai maka, kualitas pelayanan bagian administrasi mahasiswa Fakultas Sains dan Teknologi UIN SUSKA RIAU dapat diperbaiki dengan melakukan usulan hasil penelitian sebagai berikut :

1. Dimensi kualitas dari kebutuhan mahasiswa yang berada di prioritas tertinggi hingga terendah adalah dimensi kualitas keandalan, jaminan, daya tanggap, bukti fisik dan empati.
2. Prioritas tindakan dari respon teknis sebagai usulan perbaikan kualitas pelayanan administrasi mahasiswa Fakultas Sains dan Teknologi UIN SUSKA RIAU adalah :
  - a. Sebaiknya bagian administrasi merevisi *Standard Operating Procedure* dan mensosialisasikannya. Terlampir Dilihat pada lampiran J sampai dengan lampiran M.
  - b. Adanya penentuan waktu maksimal dari total waktu maksimal di tiap bentuk pengurusan administrasi.
  - c. Dilakukan perencanaan kebutuhan administrasi mahasiswa dan perpustakaan yang sesuai dengan perkembangan teknologi.
  - d. Sebaiknya pegawai administrasi harus menguasai keahlian administrasi dengan mengikuti pelatihan dan seleksi rekrutmen pegawai administrasi yang objektif
  - e. Pegawai administrasi memperlihatkan sikap dan kepribadian yang islami melalui kegiatan siraman rohani setiap minggu dan mengadakan *social gathering*.



- f. Sebaiknya dilakukan pengontrolan oleh kepala bagian administrasi terhadap pengurusan administrasi mahasiswa
- g. Pegawai administrasi agar lebih memperhatikan, mensosialisasikan dan mentaati himbauan memakai seragam dari UIN SUSQA.
- h. Sebaiknya pegawai administrasi memahami metode komunikasi dalam pelayanan dengan mengikuti pelatihan *effective communication* dan *customer service excellence*.
- i. Sebaiknya petugas kebersihan bagian administrasi menjalani prosedur pembersihan ruangan dan fasilitas. Prosedur kebersihan dilihat pada lampiran N.

## **6.2 Saran**

Saran yang diberikan setelah penelitian ini dilakukan adalah sebagai berikut :

- 1. Pegawai yang bertugas sebaiknya mudah ditemui pada saat jam kerja.
- 2. Sebaiknya karyawan administrasi bertanggungjawab bila terjadi kehilangan kartu bukti pembayaran SPP dan OPF pada saat pengurusan administrasi.
- 3. Pegawai perpustakaan melarang mahasiswa yang ribut saat berada di perpustakaan.
- 4. Perpustakaan Fakultas harus dilengkapi dengan buku dan karya ilmiah yang menunjang pelaksanaan pendidikan bagi mahasiswa, dosen dan pihak yang berkepentingan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Hamzah. "*Kamus Pintar Bahasa Indonesia*," halaman 98, 131. Fajar Mulya, Surabaya, 1996.
- Ajie, Ahmad Kurnia. "*Kajian Kesenjangan Kualitas Petugas Pelayanan Jasa Penumpang Kereta Api*," halaman 11-12, 25-26, Tesis, Teknik Sipil ITB, Bandung. 2008.
- Alma, Buchari. "*Belajar Mudah Penelitian*," halaman keseluruhan. Alfabeta, Bandung. 2004.
- Ariani, Dorothea Wahyu. "*Manajemen Kualitas*," halaman keseluruhan. C.V Andi Offset, Yogyakarta. 1999.
- Istijanto, "*Riset Sumber Daya Manusia*," halaman keseluruhan. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta. 2006.
- Kartika, Siska Ayu, dkk. "Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Karyawan terhadap Lingkup Kerjanya dan Kepuasan Tamu Hotel XYZ," *Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi II*, halaman II-23, 2005.
- Laksimon, Rosna. "*Perancangan Sistem Peningkatan Koalitas Pelayanan Poliklinik Universitas Kristen Petra dengan Metode Qualitometro II*," 2007 [online] Available <http://www.petra.ac.id/jiunkpe-dg-9520.html>, diakses 20 September 2009.
- Lupiyoadi R., A. Hamdani. "*Manajemen Pemasaran Jasa*," halaman 156-157. Salemba Empat, Jakarta. 2006.
- Media Indonesia. 17 November, "*Perguruan Tinggi Lokal Terancam Persaingan Global*," hlm 8. 2006.
- Musyarofah, Siti afriani. "*Perancangan Model Pengukuran Kualitas Jasa Pelayanan Teknis(Jpt) Berbasis Servqual Dan Qfd Studi Kasus : Balai Besar Bahan dan Barang Teknik (B4T) Bandung*," halaman 41-43, 56-57. Tesis, Program Studi Teknik dan Manajemen Industri ITB, Bandung. 2009.

- Nasution. "*Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Manajemen)*," halaman keseluruhan, Gahlia Indonesia, Bogor. 2005.
- Pranyoto, Linawati. "*Penerapan Metode Quality Functon Deployment sebagai Masukan bagi Rancangan Awal Rencana Strategi Jurusan Teknik Industri Universitas Kristen PETRA*," 2005 [online] Available <http://www.petra.ac.id/jiunkpe/s1/tmi/2006> diakses 20 September 2009.
- Saraswati, Ayu Medita. "*Rancangan Strategi Operasi Peningkatan Kualitas Pelayanan PDAM Kota Bandung*," 2007 [online] Available <http://digilib.itb.ac.id/gld>. diakses 20 September 2009.
- Sugiyono. "*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*," halaman keseluruhan, CV. Alfabeta, Bandung. 2008.
- Tjiptono, Fandy. "*Service Management*," halaman keseluruhan, C.V Andi Offset, Yogyakarta. 2008.
- Widodo, Imam Djati. "*Perencanaan dan Pengembangan Produk*," halaman 33-85, UII Press, Yogyakarta. 2005.